

Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Administração
Curso de Mestrado Acadêmico em Administração

HERON BARROSO BARBOSA

Relações de Trabalho e Novas Tecnologias:
um estudo sobre os motoristas do aplicativo *Uber* em João Pessoa.

João Pessoa

2019



HERON BARROSO BARBOSA

Relações de Trabalho e Novas Tecnologias:
um estudo sobre os motoristas do aplicativo *Uber* em João Pessoa.

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do título de mestre em Administração no
Programa de Pós-Graduação em Administração da
Universidade Federal da Paraíba.

Área de Concentração: Administração e Sociedade.
Linha de Pesquisa: Organizações e Sociedade.

Orientador: Prof. Dr. Diogo Henrique Helal

João Pessoa
2019

B238r Barbosa, Heron Barroso.

Relações de Trabalho e Novas Tecnologias: um estudo sobre os motoristas do aplicativo Uber em João Pessoa.

/ Heron Barroso Barbosa. - João Pessoa, 2019.

99 f. : il.

Orientação: Diogo Henrique Helal.

Dissertação (Mestrado)- UFPB/CCSA.

1. Novas Tecnologias. 2. Relações do Trabalho. 3. Aplicativo Uber. I. Helal, Diogo Henrique. II. Título.

UFPB/CCSA

Proclamados os resultados, o Presidente da Banca Examinadora encerrou os trabalhos, e para constar eu, Prof.(^a) Dr.(^a) Francisco José da Costa, confiro e assino a presente ata, em duas vias, juntamente com os membros da Banca Examinadora e o(a) aluno(a).

Prof.(^a) Dr.(^a) Diogo Henrique Lical
Orientador(a) – PPGA/UFPB

Prof.(^a) Dr.(^a) Renata Francisco Baldanza
Examinador(a) Interno(a) – PPGA/UFPB

CONFERE COM O ORIGINAL

em, 22 / 01 / 2019

Raissa Souza Silva
PPGA/UFPB
SIAPE 2409127

Prof.(^a) Dr.(^a) Maria Auxiliadora Diniz de Sá
Examinador(a) Externo(a) – FBV

Prof.(^a) Dr.(^a) Francisco José da Costa
Coordenador do PPGA/UFPB

Ilson Barroso Barbosa
Mestrando(a)

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a minha família, de forma especial a minha preciosa vó Leontina, que ano passado retornou ao céu, e tenho certeza que está orando por mim.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por quão maravilhoso Ele é, por ter feito desse sonho realidade, me inspirado a continuar, mesmo quando pensei em desistir.

A minha família, pelo apoio incondicional. A minha esposa Wanielly, pela sua paciência, amor e ternura, sempre. A minha mãe Heloísa, que me ensina o real sentido da palavra amor. Ao meu pai, Ronaldo, por ser minha inspiração para ser um homem de valor. A minha sogra Socorro e minha cunhada Wânia que, com ternura, me acolheram.

Aos amigos que tanto me escutaram falar desse bendito sonho e me deram aquela força de sempre.

Aos colegas do INCRA que me apoiaram desde o primeiro momento, sem eles a jornada seria bem mais difícil.

Aos amigos da turma 42, que foram imprescindíveis para que eu chegasse até aqui.

Aos funcionários do PPGA, que me apoiaram desde o primeiro dia da inscrição e são sempre gentis.

Aos motoristas da *Uber* que tiveram a paciência, confiança em mim e honestidade para responder aos questionários, sem eles esse sonho não seria realizado.

Aos professores do PPGA que, com suas histórias de vida e sabedoria, puderam preencher as lacunas de conhecimento, tão necessárias para chegar até esse momento, em especial ao meu orientador, Diogo H. Helal, que teve paciência com esse aprendiz de pesquisador.

“Ser Feliz não é ter uma vida perfeita, mas reconhecer a própria falibilidade. Dar o melhor de si a quem não merece, começar tudo de novo tantas vezes quantas necessárias.”

Augusto Cury

RESUMO

A introdução das novas tecnologias no mundo laboral tem o poder de alterar as relações de trabalho, com suas vantagens e desvantagens. Dentro desse contexto, essa dissertação teve como objetivo geral analisar, na perspectiva dos motoristas, quais as características dessa nova relação de trabalho, advindas com o uso do aplicativo *Uber* na cidade de João Pessoa. Para alcançá-lo, foram traçados os seguintes objetivos específicos: identificar o perfil dos motoristas; descobrir qual o sentido que eles dão ao trabalho; investigar como se dá o controle do trabalho dos motoristas pela *Uber*, sob o ponto de vista deles, e, por fim, descobrir as condições gerais de trabalho. Usou-se uma pesquisa qualitativa, com orientação paradigmática interpretativista, por meio do método de estudo de caso. A coleta de dados foi feita através de entrevistas semiestruturadas, via aplicativo de mensagens *WhatsApp*, com o uso do método de bola de neve, e a análise de conteúdo para analisar os dados coletados. O desemprego foi citado como grande responsável pela busca desse trabalho. A renda formal, abaixo das necessidades, também fez com que vários buscassem a *Uber* como alternativa. A alta carga horária revelou a face de opressão ao trabalhador sujeito ao capital. Eles encontram sentido, principalmente, em trazer renda para seus lares e, de maneira geral, não estão satisfeitos, pois sentem que o controle é mais tecnológico, via aplicativo, informal. Foi descoberto que o aplicativo dá mais apoio ao passageiro do que aos motoristas, na visão deles. Eles não sentem total liberdade, como vende a empresa. A flexibilização do trabalho é a regra para atrair esses motoristas. Foi revelado que eles não podem manter contato com os clientes, sob pena de exclusão da plataforma. Eles possuem grupos informais em aplicativos de mensagens para tentar reduzir os riscos da rotina. A empresa não procura relacionamento interpessoal com seus motoristas. Esses trabalhadores estão na *Uber* apenas como uma passagem, esperando que novas oportunidades apareçam no mercado formal. A insegurança faz parte de grande preocupação, principalmente por não saberem o destino dos passageiros (“corridas às cegas”). Também foi descoberto que vários fazem corrida “por fora”, para evitar o pagamento de taxas ao aplicativo que, por serem altas, são constantemente citadas, e para aumentar a segurança dos passageiros, fazendo concorrência a *Uber*. Finaliza-se trazendo o termo “*cyber* escravidão” para revelar que a alta carga horária da jornada de trabalho, sem qualquer direito trabalhista, faz com que esses trabalhadores sejam oprimidos pelo capital.

Palavras-Chave: Novas Tecnologias. Relações do Trabalho. Aplicativo *Uber*.

ABSTRACT

The introduction of new technologies in the world of labor has the power to change labor relations, with its advantages and disadvantages. Within this context, this dissertation had as general objective to analyze what the characteristics of this new relation of work, from the perspective of the drivers, with the use of the Uber application in the city of João Pessoa. In order to achieve this, the following specific objectives were: identify drivers profile; find out the meaning they give to work; to investigate how control of the drivers work by Uber, from their point of view, and, lastly, discover the general conditions of work. The qualitative research was used, with paradigmatic interpretative orientation, by means of the case study method. Data collection was done through semi-structured interviews, from *WhatsApp* messaging application, with the use of the snowball method, and content analysis to analyze the data collected. Unemployment was cited as the main responsible for the search for this work. The formal income, below requirements, also caused several to seek *Uber* as the only alternative. The high working hours revealed the face of oppression to the worker subject to capital. They find sense, mainly, in bringing income to their homes, and, in general, are not satisfied. They feel that the control is more technological, from application, informal. It was discovered that the application gives more support to the passenger than to the drivers, in their view. They do not feel total freedom, as sold by the company. Flexibilization of work is the rule to attract these drivers. It was revealed that they can't keep contact with customers, under penalty of exclusion from the platform. They have informal groups in messaging applications, to try to reduce the risks of routine. The company does not seek interpersonal relationship with its drivers. These workers are in *Uber* only as a passage, waiting for new opportunities to appear in the formal market. Insecurity is a major concern, mainly because they did not know the destiny of the passengers ("blind runs"). It has also been discovered that several do run "out", to avoid payment of fees to the application, which because it is high, is constantly cited, and to increase passenger safety, making *Uber* competition. It ends up bringing the term "cyber slavery", to reveal that the high working hours of the workday, without any labor right, makes these workers oppressed by capital.

Keywords: New Technologies. Labor Relations. *Uber* Application.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Tabela 1 – Definições Sentidos do Trabalho	25
Tabela 2 – Validade Confiabilidade	45
Figura 1 – Modelo Heurístico de Pesquisa	28

LISTA DE SIGLAS

PNAD Contínua	Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios Contínua
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
MOW	Meaning of Work International Research Team
OIT	Organização Internacional do Trabalho
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
FGTS	Fundo de Garantia Por Tempo de Serviço
OCDE	Organização para Cooperação Econômica e Desenvolvimento
GPS	Sistema de Posicionamento Global

Sumário

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Contextualização da área de Estudo e Delimitação do Problema de Pesquisa	13
2 OBJETIVOS	16
2.1 Objetivo Geral	16
2.2 Objetivos Específicos	16
3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA	17
4 REFERENCIAL TEÓRICO	18
4.1 Relações do Trabalho	18
4.1.1 Sentidos do Trabalho	24
4.1.2 Informalidade	30
4.2 Novas Tecnologias	33
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	39
5.1 Caracterização da Pesquisa	39
5.2 Coleta De Dados, Objetivo e Sujeitos da Pesquisa	40
5.2.1 Diário de Bordo da Coleta de Dados	41
5.3 Análise dos Dados	43
5.4 Validade e Confiabilidade da Pesquisa	44
5.5 Contexto da Pesquisa	45
6 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	49
6.1 Perfil dos Motoristas	49
6.2 O Sentido de Trabalhar na <i>Uber</i>	61
6.3 O Controle do Trabalho	66
6.4 As Condições de Trabalho	72
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	83
REFERÊNCIAS	89
APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	98
APÊNDICE B - TERMO DE COMPROMISSO DE PESQUISA	99

1 INTRODUÇÃO

A introdução desse trabalho apresenta a contextualização, a área de estudo e delimitação do problema de pesquisa.

1.1 Contextualização da Área de Estudo e Delimitação do Problema de Pesquisa

O desafio enfrentado pelos trabalhadores em virtude da evolução tecnológica inserida no mercado de trabalho não é novo. Quando se estuda esse fenômeno, partindo-se da Revolução Industrial, em meados do século XVIII, a introdução das novas tecnologias geralmente vem associada a progressos para a sociedade em geral. Em contrapartida, os trabalhadores procuraram adaptar-se e, de alguma maneira, garantir os direitos sociais necessários. “No coração da Revolução Industrial do século XVIII ocorreu um progresso miraculoso nos instrumentos de produção, o qual se fez acompanhar de uma catastrófica desarticulação nas vidas das pessoas comuns” (POLANYI, 1980, p. 51). Podendo existir, portanto, um paradoxo: de um lado, a introdução de novas ferramentas tecnológicas traz benefícios sociais e econômicos e, do outro, pode haver um possível aprofundamento da precarização do trabalho.

A busca por novas tecnologias tem sido geralmente a base do desenvolvimento econômico das nações. Investimento em tecnologia, ciência e educação forma um tripé de sucesso dos países que priorizam a qualidade de vida de seus cidadãos. Os governos buscam melhorar o bem-estar de seus povos com políticas públicas de fomento, desde investimentos na educação primária até a criação de agências de fomento à pesquisa e ao desenvolvimento. Não faltam exemplos de nações que têm esse tripé como base: Estados Unidos, Alemanha, Coreia do Sul, Japão, países desenvolvidos, em geral, não escapam dessa regra.

Esse mesmo processo ocorre nas organizações empresariais e, muitas vezes, de maneira ainda mais intensa e veloz. Os trabalhadores geralmente são os primeiros a sentirem os impactos das inovações tecnológicas em suas rotinas de trabalho. As inovações, tradicionalmente, trazem consigo um aumento de produtividade, com o gasto cada vez menor de tempo e recursos, obtendo resultados melhores. Entretanto, em um segundo momento, o que pode acontecer é uma mudança nas relações de trabalho, tendo os trabalhadores que se adaptarem às tecnologias para, assim, estarem aptos ao trabalho. A relação entre o capital e as relações do trabalho será melhor explicada logo adiante para que não parem dúvidas sobre essa ligação.

O capital pode exercer essa pressão sobre as relações de trabalho, entretanto, esse não se trata de um fenômeno recente, Boltanski e Chiapello (2009), quando discorrem sobre a terceirização, afirmam que as empresas se articulam em torno de dois pontos: uma nova política de contratação que possibilita ao empregador ficar de mãos desatadas e uma nova estrutura empresarial tal que, ao subcontratar mão de obra, pode ocultar que é o verdadeiro patrão (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009).

Ao ter como possibilidades a subcontratação e a terceirização, parece que as organizações empresariais acabam tendo menos responsabilidades sobre o trabalho e os trabalhadores, como afirma o autor acima, chegando a “ocultar” que é empregador, e podendo ter como resultado uma maior apropriação do excedente de trabalho, não pago, de seus trabalhadores, podendo, assim, verem seus custos caírem.

Ao analisar o modelo toyotista, Boltanski e Chiapello (2009) disseram que o objetivo essencial era obtido pela busca da economia com mão de obra, supondo-se o uso de técnicas organizacionais, mas, também, a extinção de todos os intervalos e o aumento máximo do ritmo de trabalho. A introdução de novas tecnologias no mundo do laboral também pode gerar oportunidades, podendo criar até novos postos de emprego.

O advento de novas alternativas de trabalho, com a inovação tecnológica, é um fenômeno que vem crescendo na sociedade. A telefonia, para delimitar esse estudo, é um exemplo de como as relações trabalhistas e as chances de emprego surgiram em decorrência dessa inovação, assim como sua evolução. Com base nas leituras feitas, posso sugerir dizer que, no início, houve um efeito econômico com a introdução das redes de telecomunicações e com a implantação de centros de telefonistas. Engenheiros elétricos, civis, administradores, dentre outras profissões, passaram a lidar com essa tecnologia, bem como as possibilidades de empregos que exigem menos qualificação em centrais telefônicas, o que não existia anteriormente.

As centrais de *call center* são exemplos de ocupações que surgiram com o advento dessa tecnologia, muitos empregos foram gerados dentro dessas organizações. A popularização dos *smartphones* e as possibilidades advindas com o acesso à *internet* pelo celular fizeram com que a telefonia significasse possibilidades, ainda não identificáveis, de empregos com essa inovação, desde programadores de aplicativos, passando por desenvolvedores desses aparelhos e pessoal de apoio no pós-vendas, dentre outras possibilidades nascidas com essa nova tecnologia. Grandes empresas se formaram ao redor dessa inovação, sendo a *Uber* um exemplo.

Dentro do contexto das novas tecnologias e da economia moderna surge um novo conceito para o aumento de trocas: a economia compartilhada, que é uma maneira de se obter chances de ocupação e renda inserida em uma realidade de sustentabilidade. Segundo Abreu et al (2016), economia compartilhada refere-se ao consumo colaborativo nas atividades de compartilhamento, troca ou aluguel de bens, sem que haja, necessariamente, a aquisição destes.

A *Uber* nasce com essa característica, podendo ser classificada como rede de compartilhamento de carros, na qual os motoristas desses veículos se disponibilizam a transportar as pessoas que não possuem meios de transporte ou simplesmente não querem fazer o uso de seus automóveis por questões diversas. Esse aplicativo para celular teve suas atividades iniciadas em junho de 2010 e vem crescendo exponencialmente desde então, tornando-se uma empresa com presença em mais de 632 cidades em mais de 77 países diferentes (PROCHNO, 2017). A empresa *Uber* possui valor de mercado de 68 bilhões de dólares, o que a torna mais valiosa do que gigantes do setor automobilístico como *Chevrolet*, *Ford* e *Honda*. (PEREIRA, 2016).

Com um mercado de trabalho pouco aquecido, o desemprego anda em alta. No Brasil, segundo cálculos da PNAD Contínua (Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios Contínua), realizados pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), estimou-se que em novembro de 2018 o país teria 11,9,1% de brasileiros sem qualquer ocupação, formal ou informal (IBGE, 2018). Uma ferramenta como o aplicativo *Uber* vem para possibilitar uma fonte de renda, seja esta principal ou complementar.

Considerando a contextualização apresentada, surge como problema de pesquisa a seguinte questão: quais as características dessa nova relação de trabalho, na perspectiva dos motoristas, advindas com o aplicativo *Uber* na cidade de João Pessoa?

Para responder à pergunta-problema e poder interpretar os resultados alcançados, será apresentado no primeiro capítulo o aspecto introdutório (contextualização da área de estudo e delimitação do problema de pesquisa). No capítulo dois serão apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos da dissertação. No capítulo 3 estão a justificativa e relevância do estudo. No capítulo quatro será apontado o referencial teórico, que se subdivide em dois tópicos e em dois subtópicos. Logo em seguida, tem-se o capítulo onde serão apresentados os procedimentos metodológicos. Após a aplicação dos questionários, serão tratadas as apresentação e a discussão dos resultados. A conclusão trará as considerações finais e nela constarão as sugestões para pesquisas futuras e as limitações encontradas nessa pesquisa.

2 OBJETIVOS

Os objetivos da pesquisa servem para que o pesquisador possa ter parâmetro no momento de explicação do fenômeno, sendo divididos em objetivo geral e objetivos específicos.

2.1 Objetivo Geral

Como objetivo geral será proposto a analisar quais as características dessa nova relação de trabalho, na perspectiva do motorista, advindas com o aplicativo *Uber* na cidade de João Pessoa.

2.2 Objetivos Específicos

Já se tratando dos objetivos específicos, será buscado:

- Identificar o perfil dos motoristas da *Uber*;
- Descobrir qual sentido os motoristas conferem ao trabalho;
- Investigar como se dá o controle do trabalho dos motoristas pela *Uber*, sob o ponto de vista deles;
- Descobrir quais as condições gerais de trabalho dos motoristas da *Uber*.

3 JUSTIFICATIVO E RELEVÂNCIA

As novas tecnologias são desenvolvidas independente das consequências para o mundo do trabalho. Elas podem revolucionar o mercado no qual se encontram, trazendo qualidade de vida para a sociedade, o que não seria possível antes do advento das mesmas, e os impactos dessas mudanças precisam ser estudados e decifrados pela comunidade científica como um todo.

Quando ocorrem mudanças no mundo do trabalho, faz-se necessário que os pesquisadores estejam atentos, visto que os impactos dessas mudanças podem gerar consequências para a sociedade como um todo. Tentar investigar a maneira pela qual os motoristas desse aplicativo se relacionam com essa tecnologia, e como as relações de trabalho são moldadas dentro desse contexto de inovação, acaba sendo importante não só para o mundo acadêmico, pois o governo poderá, a depender dos resultados, buscar criar políticas públicas que resguardecam tais trabalhadores que ainda estão, de maneira incipiente, iniciando suas atividades laborais.

Esse estudo mostra-se relevante no sentido de trazer uma pesquisa centrada em um fenômeno ainda pouco estudado, e em como as novas tecnologias, em especial os celulares, podem ser, ao mesmo tempo, fontes de oportunidades, mas também exercer um controle maior sobre o trabalhador. As pesquisas sobre as relações de trabalho e suas consequências para os trabalhadores, nesse contexto, não são abundantes, assim, será buscado possibilitar e ampliar as discussões, bem como subsidiar novos estudos sobre o tema em questão.

Adentrar no mundo dos motoristas de aplicativo será uma contribuição social e acadêmica impactante no sentido de poder proporcionar uma melhor compreensão de como essas pessoas desenvolvem suas atividades e interagem com essa nova tecnologia. Possuindo apenas um celular ligado ao aplicativo e um carro, que pode até ser alugado, eles estão aptos a entrarem em uma nova rotina, pois, apesar de ter-se o serviço de taxi como referência, o funcionamento da *Uber* provavelmente apresenta uma dinâmica de comportamento diferente para aqueles que trabalham para a empresa como motoristas.

A pesquisa mostra-se oportuna, pois esse fenômeno vem ocorrendo em João Pessoa desde setembro de 2016, portanto, ainda recente. Pretende-se descrever as relações de trabalho encontradas e, com isso, melhor entender as questões que podem surgir com elas.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Essa pesquisa será desenvolvida tendo como base o referencial teórico que diz respeito às relações do trabalho e às novas tecnologias, tendo o sentido do trabalho e a informalidade como subtópicos. Desse modo, acredita-se que essa dissertação terá o embasamento teórico necessário para o desenvolvimento da pesquisa e a interpretação dos resultados.

4.1 Relações do Trabalho

A relação entre capital e trabalho vem sendo discutida desde que começaram os estudos das relações do trabalho, com a formação das sociedades capitalistas e o surgimento das economias de mercado. Essa dissertação não tem o condão de entrar a fundo nessa discussão, até porque baseia-se no entendimento de que o capital pode exercer pressão nas relações trabalhistas e, conseqüentemente, sobre os trabalhadores. Segundo Eley (2005), ao refletir sobre o pensamento de Marx, a exploração forçaria a classe trabalhadora à solidariedade, a princípio defensiva, depois com maior confiança, nos sindicatos nacionalmente organizados e, por fim, politicamente, num partido revolucionário. Percebe-se que, para esse autor, o capital oprime a classe trabalhadora, a ponto desta ser impulsionada a se unir para manter seus direitos.

Esse entendimento da opressão é esclarecido em Vianna (1999, p. 22) quando diz que “do ponto de vista da força de trabalho, a forma mercantil consiste numa mera aparência, que dissimula a exploração da força de trabalho”. O mesmo autor diz que a “classe trabalhadora, ao se organizar e reivindicar por direitos sociais, denuncia a forma mercantil do modo de produção capitalista” (VIANNA, 1999, p. 23). Desse modo, entende-se que os trabalhadores podem se organizar para poderem fazer frente a essa opressão e terem seus direitos garantidos.

As relações de trabalho estudadas por Marx são a origem da mais valia, com a troca de mão de obra - que passa a ser tratada como mercadoria - por um relativo em capital. Defende ele uma exploração do capital sobre a classe trabalhadora, isso ainda no século XIX. Ao explicar essa troca ele diz que a mais valia que constitui o capital adicionado número I resulta da compra da força de trabalho por uma parte do capital original, compra que se enquadra nas leis de troca de mercadorias (MARX, 1988).

Marx (1988) afirma ainda que essa compra é encarada juridicamente e pressupõe livre disposição de suas próprias faculdades por parte do trabalhador e, por parte do possuidor do

dinheiro e das mercadorias, livre disposição sobre os valores que lhe pertencem. Ou seja, para cada transação particular corresponderia à lei de troca de mercadorias.

Para finalizar seu pensamento, ele diz que, no início, havia uma troca de equivalentes, depois, a troca é apenas aparente, a parte do capital que se troca por força de trabalho é apenas uma parte do produto alheio, do qual o capitalista se apropriou sem compensar com um equivalente (MARX, 1988). Assim, é a apropriação do trabalho não pago, pelo dono do capital, que faz crescer a riqueza do capitalista.

No século XXI essa compra parece disfarçada. Cada vez que surge uma nova relação trabalhista os teóricos buscam entender como se dá a compra da mão-de-obra. Quem deixa clara essa nova estrutura é Wunsch e Mendes (2015), ao estudarem o trabalho no contexto da reestruturação produtiva, quando afirmam:

O capital intensifica sua ofensiva ideológica, no processo produtivo, na busca de envolvimento cognitivo-comportamental dos trabalhadores, impactando na identidade de classe e em sua ação política consciente. São exemplos desse processo as alterações de designações, tais como: o patrão passou a ser chamado de empreendedor, o chefe foi intitulado líder e o trabalhador passou a ser denominado colaborador. (WÜNSCH; MENDES, 2015, p. 6)

Esse estudo sobre o aplicativo *Uber* vem buscar entender como as relações de trabalho se configuram, já que os trabalhadores são tratados como parceiros do aplicativo. Eles não possuem direitos ou garantias trabalhistas e previdenciárias, mas, em contrapartida, não têm vínculo de subordinação, com total liberdade para exercerem suas funções, sendo essa usada para desenvolver outras atividades, inclusive usar outros aplicativos, através dos quais eles também poderão vender suas forças de trabalho.

No Brasil, a relação de trabalho formal é decorrente da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho – que nasceu por meio do decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (BRASIL, 1943), durante o governo de Getúlio Vargas e unificou toda a legislação trabalhista existente até então no país. Delgado (2000, p.135) afirma que essas relações contratuais “são caracterizadas com cinco elementos: prestação de serviço por pessoa física a um tomador de serviço; pessoalidade do trabalhador; não eventualidade, com subordinação ao tomador do serviço e com onerosidade”.

O conceito acima serve para ilustrar o atual cenário das relações de trabalho formal no país. O pressuposto é de que não existe vínculo trabalhista, visto que os motoristas são chamados de parceiros e emprestam, dentro do conceito de economia compartilhada (que será visto mais adiante), seus carros (ou alugam de terceiros) e suas forças de trabalho para poderem usar a base de dados do aplicativo *Uber* a fim de auferir renda.

Quando discorrem sobre a evolução do trabalho, Ferraz, Biasotto e Tonon (2010), sob a ótica de Marx, dizem que:

O trabalho passa, no capitalismo, de mediador da reprodução da existência humana à força de trabalho, uma mercadoria (que tem valor de uso, valor de troca e ainda produz a mais valia). E, ao assim ser, aliena o homem. Tal alienação ocorre tanto por não poder mais conceber o produto do trabalho (divisão social do trabalho em intelectual e manual) quanto pela perda do controle do resultado da execução do mesmo (o produto do trabalho não pertence ao trabalhador, mas ao capitalista que comprou a força de trabalho). (FERRAZ; BIASOTTO; TONON, 2010, p.113)

O uso do aplicativo pode acabar reforçando o que autor acima chama de alienação nas relações trabalhistas. Os motoristas são proprietários de veículos ou os alugam e, com isso, apenas alugam suas disponibilidades de tempo e material para o aplicativo, sem possivelmente ter o controle dos resultados gerais do mesmo, já que se acredita que seja difícil calcular o retorno líquido do trabalho, visto que, para calcular as despesas de manutenção, combustível, imposto sobre o automóvel, seguro do veículo, despesa com documentação para ser motorista particular e a depreciação, são necessários cálculos mais avançados.

Quando se trata de novas relações trabalhistas, tendo em vista as transformações ocorridas no mundo do trabalho, Defillip e Arthur (1994) dizem que o indivíduo é encorajado a se identificar mais com o próprio trabalho e com sua profissão e menos com uma organização específica. Esse fato fica mais evidente quando Freitas (2000) afirma que as diversas transformações nas relações de trabalho levam os indivíduos a uma situação de fragilidade de identidade, de enfraquecimento de vínculos diversos, de busca de sentido, de desorientação quanto ao presente e ao futuro e de carência de referenciais. Tentar verificar algumas dessas características será um dos objetivos desse estudo, visto que as relações de trabalho, nesse contexto, por serem muito novas, ainda precisam ser aprofundadas.

As relações trabalhistas entre pessoas e organizações tomaram contornos bastante diversos, podendo ser: empregados, contratados, temporários, autônomos, etc. Sendo os motoristas da *Uber* tratados como parceiros. Dentro desse contexto moderno, Cançado e Campos (2010) dizem que:

Os trabalhadores encontram-se em uma situação na qual são chamados a comprometerem-se com o trabalho e a inovarem em termos de soluções encontradas, o que demanda investimento contínuo no conhecimento e na requalificação. Paradoxalmente, eles precisam gerir suas carreiras de forma que não dependam da organização na qual trabalham. (CANÇADO; CAMPOS, 2010, p.133)

Por essa perspectiva, a identidade com o trabalho pode ser mais fragmentada, visto que as novas relações de trabalho permitem mais liberdade tanto para empregados quanto para empregadores. Sobre as consequências das relações do trabalho moderno, afirmam Ribeiro e Luz (2010) que:

As organizações aparecem cada vez mais como um local de sofrimento, de tédio, para muitos empregados, sejam eles de qualquer nível hierárquico[...] isso explica porque, atualmente, muitos deles procuram sua realização, enquanto pessoas, fora do trabalho tradicional. (RIBEIRO; LUZ, 2010, p. 79)

Não enxergar o trabalho como fonte de realização pessoal pode trazer muitos prejuízos para os trabalhadores, principalmente do ponto de vista psicossocial. Como bem salientou Sennett (2002), quando discorreu sobre as rápidas mudanças organizacionais alinhadas com a flexibilização, diz que, sob o paradigma da flexibilidade, os trabalhadores deparam-se com a permanência do risco de cada oportunidade de trabalho, causada pela cultura da mudança constante irreversível, que implica em perturbação, desorientação e depressão (SENNETT, 2002).

Para um melhor entendimento do que é a flexibilização, foi adotada a definição de Martins (2008), para quem a flexibilização das condições de trabalho é um conjunto de regras que tem por objetivo instituir mecanismos que tendem a compatibilizar as mudanças de ordem econômica, tecnológica ou social existentes na relação entre o capital e o trabalho. Flexibilidade que pode ser vista como algo positivo para os trabalhadores, quando, por exemplo, oferece oportunidade de obtenção de múltiplas oportunidades de auferir renda, mas que pode ser prejudicial, afinal, não acaba criando vínculo com nenhuma organização, nem gerando direitos sociais e trabalhistas básicos como INSS, FGTS, etc.

As relações de trabalho podem gerar danos emocionais para os trabalhadores, visto a capacidade destas de alienar e retirar do trabalhador qualquer poder de decisão sobre seu trabalho, como abordado acima. Muitos passam a encarar seus empregos somente como forma de sobrevivência e acumulação de riquezas e não como parte da vida, o que resulta numa maior alienação do trabalhador (CHANLAT, 1996).

É importante observar a estrutura clássica proposta por Dunlop (1993), no seu clássico livro *Industrial Relations Systems*. Nele, o autor propôs uma teoria geral de relações de trabalho e buscou oferecer ferramentas para análise e interpretação das práticas de relações de trabalho existentes, estando seu núcleo em compreender as relações entre trabalhadores, empresas e organizações governamentais. Para esse estudo, o foco residirá nas relações dos

motoristas sem, entretanto, deixar de citar as possíveis intervenções da empresa e do governo, caso apareçam durante a pesquisa.

Para Dunlop (1993), as relações de trabalho são percebidas como um sistema, ou seja, como um todo inter-relacionado gravitando entre atores, contextos, ideologias e normas. Os autores interagem sobre determinados contextos - que incluem a tecnologia, os mercados e a distribuição de poder na sociedade em geral - e essa relação envolve uma ideologia que contribui para a definição dos papéis.

O produto de um sistema de relações de trabalho constitui uma rede de normas que governa a relação de emprego e as demais relações entre os agentes do mundo do trabalho. Mudanças no ambiente, no relacionamento entre os atores ou nos entendimentos compartilhados por eles podem afetar as normas do sistema ou até mesmo o próprio sistema (DUNLOP, 1993).

Ainda segundo Dunlop (1993), existem três tipos de hierarquia ou organização: trabalhadores, administradores e agências governamentais ou privadas. Nesta dissertação, a ênfase será dada na busca por uma hierarquia dos trabalhadores, que seria composta por organizações complementares ou rivais, tais como clubes, sindicatos, conselhos, organizações políticas e formatos informais (pouco organizados), podendo os trabalhadores tratarem coletivamente dos seus interesses. Será interessante tentar descobrir se há algum tipo de organização entre os trabalhadores da *Uber*, seja ela formal ou informal, para que eles possam lutar por melhorias nas condições de trabalho.

Para uma maior contribuição, trazem-se as quatro instâncias que fazem parte do esquema clássico de Dunlop (1993): organização do processo de trabalho, a gestão da força de trabalho, as condições de trabalho e saúde do trabalhador e o processo de regulação de conflitos. A organização do processo do trabalho está relacionada à maneira como o trabalho está disposto na organização. Nessa dissertação serão estudados os motoristas, já que os funcionários contratados para atividades administrativas não estão sendo objeto do estudo.

A importância da organização do trabalho é definida a seguir por Abrahão e Torres (2004) quando dizem que a organização do trabalho influencia o planejamento, a execução e a avaliação, permeando todas as etapas do processo produtivo. Eles afirmam ainda que essa organização prescreve normas e parâmetros que determinam quem vai fazer, o que vai ser feito, como, quando e com que equipamentos/instrumentos, em que tempo, com que prazos, em que quantidade, com que qualidade (ABRAHÃO; TORRES, 2004).

A forma como a *Uber* consegue controlar o trabalho dos seus motoristas poderá revelar mais dessa organização, que está dentro de uma dinâmica tecnológica que pode ser

replicada em outras áreas da sociedade. Assim, outras ciências e outros setores econômicos poderão se basear nesse padrão que será descoberto.

A gestão da força de trabalho é o elemento ativador do processo de trabalho. Mais do que a introdução de inovações tecnológicas, a aplicação das ferramentas da qualidade representa um processo altamente complexo de mudança social, contradizendo normas estabelecidas e modelos de comportamento familiares aos membros das organizações (CARRION, 1995). Já em 1995, o referido autor chamava a atenção para a introdução das novas tecnologias no mundo do trabalho e a repercussão nas relações trabalhistas.

Estão incorporadas na gestão da força de trabalho as práticas da administração de recursos humanos, a relação entre chefia e subordinado e as formas de controle da força de trabalho (SARAIVA; FERREIRA; COIMBRA, 2012). Como essa pesquisa baseia-se nas relações sob a perspectiva dos motoristas, será buscado detectar as formas de controle sobre a força de trabalho e as práticas de recursos humanos, já que a relação entre chefia e subordinado não está dentro do escopo.

As condições de trabalho e de saúde do trabalhador serão investigadas ainda dentro da perspectiva proposta por Dunlop (1993). O desafio para a organização é saber o quanto investir para poder manter a qualidade e trazer o máximo de produtividade de seus empregados. Como a *Uber* não considera seus motoristas como funcionários, por isso não existe relação formal trabalhista, é relevante descobrirmos como é abordada essa relação de trabalho e se ao menos existe essa preocupação por parte da empresa. Além das alterações de saúde mental, Saraiva, Ferreira e Coimbra (2012) acrescentam que:

As condições de trabalho e saúde do trabalhador se referem a um assunto interdisciplinar e complexo, envolvendo diferentes variáveis, como o ambiente físico – temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude etc. – ambiente químico (produtos manipulados, vapor, gases tóxicos, poeiras, fumaças), o ambiente biológico (constituído por vírus, bactérias, parasitas, fungos) bem como as condições de higiene e segurança do posto de trabalho. (SARAIVA; FERREIRA; COIMBRA, 2012, p. 138)

Tentar descobrir quais as condições gerais de trabalho dos motoristas é um dos objetivos dessa pesquisa. Revelar tais condições poderá chamar a atenção da empresa, bem como da sociedade.

Para concluir com a abordagem de Dunlop (1993), será tratado do processo de regulação de conflitos. Eles buscam controle e previsibilidade do comportamento do trabalhador nas relações de trabalho, constituindo um todo formado pela ação da organização e pela ação dos empregados (SARAIVA; FERREIRA; COIMBRA, 2012). Esse controle dos

conflitos advém de meios institucionalizados ou não institucionais, como será abordado em seguida.

Quando se trata das organizações não institucionalizadas, Saraiva e Santos (2011) as descrevem como sendo procedimentos e ações cujos objetivos não são explícitos e/ou as possibilidades de recorrer a elas são restritas. Ou seja, a organização pode aplicar a legislação inerente à relação de trabalho existente ou, informalmente, tentar mediar e controlar os conflitos que possam surgir. Como não existe contrato de trabalho entre a empresa *Uber* e seus motoristas, será interessante descobrir se existe algum meio usado nessa relação descrita por Dunlop (1993).

Apesar de já existirem trabalhos assemelhados com taxistas, o componente tecnológico entrou, nesse caso, de maneira preponderante, e trouxe, para o mundo do trabalho, uma transformação no cotidiano de transporte de passageiros privados. O que antes eram as “lotações” passaram por uma organização e controle com a chegada da *Uber* que, a depender da perspectiva do intérprete, pode ser considerada uma empresa de transporte ou de tecnologia. Pela definição que a empresa disponibiliza no site, são usados os dois conceitos juntos, pois afirma-se que o principal serviço é uma tecnologia de transporte sob demanda (*UBER*, 2018).

Buscar-se-á um aprofundamento na discussão sobre o sentido do trabalho, pois é importante entender a maneira pela qual os motoristas dão sentido ao seu trabalho.

4.1.1 Sentidos do Trabalho

Para que o trabalho faça sentido é interessante buscar uma definição para o mesmo. O trabalho é considerado processo de produção através do qual o indivíduo pode aspirar sua autorrealização (BAJOIT; FRANSSEN, 1997). O trabalho pode ser visto também como uma atividade física e mental intencional realizada no presente para criar produtos ou valores econômicos no futuro (QUEY, 1968). Codo (1962, p.39) afirma que “o trabalho é definido como uma relação de dupla transformação entre o homem e a natureza, geradora de significado”. Traz-se nesse último conceito já uma consideração do que seria a relação entre trabalho e significado.

Os estudos sobre os sentidos do trabalho são feitos por diferentes ciências, tais como Administração, Psicologia, Direito, Saúde e Sociologia. Diferentes abordagens acabam por atribuírem a esse constructo significados diferentes, de modo que existem autores que fazem distinções entre sentido do trabalho e significado do trabalho. Serão adotadas as duas palavras

como sinônimas, já que, pelo dicionário *on line* Michaelis (2018), sentido e significado podem ter o mesmo uso, bem como Tolfo e Piccinini (2007) firmam-se na estrutura etimológica dessas palavras e argumentam em favor do uso de ambas como sinônimas. Sendo esta a abordagem adotada nesta dissertação.

O sentido do trabalho tenta abstrair o entendimento dos funcionários nas suas experiências obtidas na organização (WRZESNIEWSKI; DUTTON; DEBEBE; 2003). Com as modernas formas de divisão do trabalho, ficou mais difícil o trabalhador conseguir enxergar o sentido do seu trabalho e as consequências dele para a sociedade e, quando isso acontece, é bem comum que os trabalhadores sofram em suas tarefas cotidianas.

Identificar qual o sentido do trabalho é importante, pois o sofrimento pode causar doenças e até a incapacidade total. Transformar esse sofrimento em um trabalho que faça sentido possibilita prazer através da utilização das competências e liberdades individuais, sendo fundamental para a saúde e normalidade do indivíduo (TOLFO; PICCININI, 2007).

Logo abaixo segue um quadro com um resumo das definições de sentidos do trabalho que foram encontradas durante a pesquisa.

Tabela 1: Definições Sentidos do Trabalho.

AUTORES	DEFINIÇÕES
Hackman; Oldham, (1975, p. 161).	O sentido do trabalho é o grau em que o trabalho tem um impacto substancial na vida ou trabalho de outras pessoas, seja na organização imediata ou no ambiente externo.
Loscocco; Kalleberg (1988, p.339)	O conceito de sentido do trabalho tem dois principais componentes: o comprometimento e os valores do trabalho. Comprometimento do trabalho é uma orientação geral que reflete a importância do papel do trabalho para a identidade; e mais especificamente os valores do trabalho, os quais representam a função que o trabalho tem para as pessoas.
Morin (2004, p. 4)	O sentido do trabalho tem três aspectos: significado, orientação e coerência. O significado do trabalho, as suas representações e seu valor a partir de uma perspectiva do sujeito. A orientação do sujeito em direção ao trabalho, o que ele busca em seu trabalho e as intenções que orientam suas ações. Efeito de coerência entre o sujeito e o trabalho que ele realiza, suas expectativas, seus valores, e suas ações diárias no trabalho.
Wrzesniewski; Dutton; Debebe (2003, p. 99)	O significado do trabalho representa o entendimento dos funcionários: o que eles fazem no trabalho, bem como o significado do que fazem.

Fonte: Pesquisas do autor, 2018.

Ao desenvolverem uma pesquisa na qual buscaram um diagnóstico do trabalho com base na qualidade de vida, Hackman e Oldhan (1975) tornaram-se precursores dos estudos

voltados para os sentidos do trabalho e chegaram à conclusão que um trabalho, para ter sentido, precisa ter algumas características, tais como:

(a) a variedade de tarefas que possibilita a utilização de competências diversas, de forma que o trabalhador se identifique com a execução; (b) um trabalho não-alienante, onde o trabalhador consegue identificar todo o processo – desde sua concepção até sua finalização – e perceber seu significado do trabalho, de modo que contribua para o ambiente social, a autonomia, a liberdade e a independência para determinar a forma com que realizará suas tarefas, o que aumenta seu sentimento de responsabilidade em relação a elas; e (c) o retorno (*feedback*) sobre seu desempenho nas atividades realizadas, permitindo ao indivíduo que faça os ajustes necessários para melhorar sua performance. (HACKMAN; OLDHAN, 1975, p.168-169, tradução nossa)

Nessa mesma linha de pesquisa está Morin (2001) quando afirma que:

Três características que contribuem para dar sentido ao trabalho: a variedade das tarefas – que possibilitaria a utilização de competências variadas; a identidade do trabalho – um trabalho não alienante, no qual o trabalhador consiga identificar todo o processo desde sua concepção até sua finalização e tenha um resultado identificável; e o significado do trabalho – a execução do trabalho ter um impacto positivo na vida de outras pessoas, tanto no contexto empresarial quanto na sociedade. (MORIN, 2001, p.10)

Interessante perceber que Morin (2001) analisou o sentido do trabalho para estudantes de administração e de administradores já formados. Com isso, ela chegou à conclusões pertinentes que podem ser pesquisadas também nesse estudo, como por exemplo, o interesse no trabalho também se origina das possibilidades que ele oferece para provar seus valores pessoais e para realizar suas ambições, permitindo a realização, dando oportunidades para vencer desafios ou perseguir ideais (MORIN, 2001).

Outro autor que traz estudos sobre o assunto é Christopher Dejours, que publicava suas primeiras pesquisas na França na década de oitenta. É preciso destacar que no processo de construção de sentidos e significados há um movimento contínuo de inter-relação entre sujeito e objeto que se atualiza e é, portanto, inacabado (DEJOURS, 1987).

O sentido do trabalho é, então, formado por dois componentes: o conteúdo significativo em relação ao sujeito e em relação ao objeto. Esses conteúdos significativos permitem a construção da identidade pessoal e social do trabalhador por meio das tarefas que executa, fazendo com que ele consiga se identificar com aquilo que realiza (DEJOURS, 2015). O sentido do trabalho possibilita a construção da identidade pessoal e social, faz com que o trabalhador consiga se identificar, ou não, com aquilo que realiza a partir da sua atividade laboral.

O referido autor afirma ainda que certas profissões carecem de significação humana, ou seja, não teriam significado para a família, nem para os amigos, nem para o grupo social do qual o trabalhador faz parte. “Executar uma tarefa sem investimento material ou afetivo exige a produção de esforço e de vontade, em outras circunstâncias, suportada pelo jogo da motivação e do desejo.” (DEJOURS, 1992, p. 49). Ele chegou a essa conclusão observando o trabalho de operários da construção civil e de escriturários de contabilidade e detectou que estes, muitas vezes, não tinham a real noção da importância do trabalho para o funcionamento da empresa como um todo.

Ele finaliza com os elementos que possibilitariam explicar o processo de construção dos sentidos do trabalho, sendo três: as características das tarefas realizadas, a organização do trabalho e as diferenças individuais. O sentido dependerá, então, do modo como os trabalhadores subjetivam a vivência laboral nas novas formas de organização do trabalho, experienciada por eles nos diversos setores produtivos da sociedade (DEJOURS, 2011).

Constantes transformações no mundo do trabalho vem se desenhando na sociedade, uma vez que novas formas de organização aparecem e a natureza do trabalho vai se modificando. Existe um desaparecimento de empregos permanentes e, simultaneamente, aparecem novas tecnologias e formas inovadoras de organização do trabalho (MORIN, 2001). Ou seja, a autora afirma que, ao mesmo tempo em que milhares de pessoas sofrem pela falta de uma vaga, outras sofrem pelo fato de terem que trabalhar excessivamente, então, ao buscar compreender como o trabalhador e a empresa devem proceder, ela diz que:

O interesse do trabalho também resulta das possibilidades de desenvolver sua autonomia e perceber seu senso de responsabilidade. Isso é oferecido por uma organização que deixa os empregados serem os administradores de suas atividades e que, por meio da presença de mecanismos de *feedback*, lhes mantém informados sobre a evolução do seu desempenho e lhes permite fazer os ajustes necessários para melhorá-lo. (MORIN, 2001, p.16)

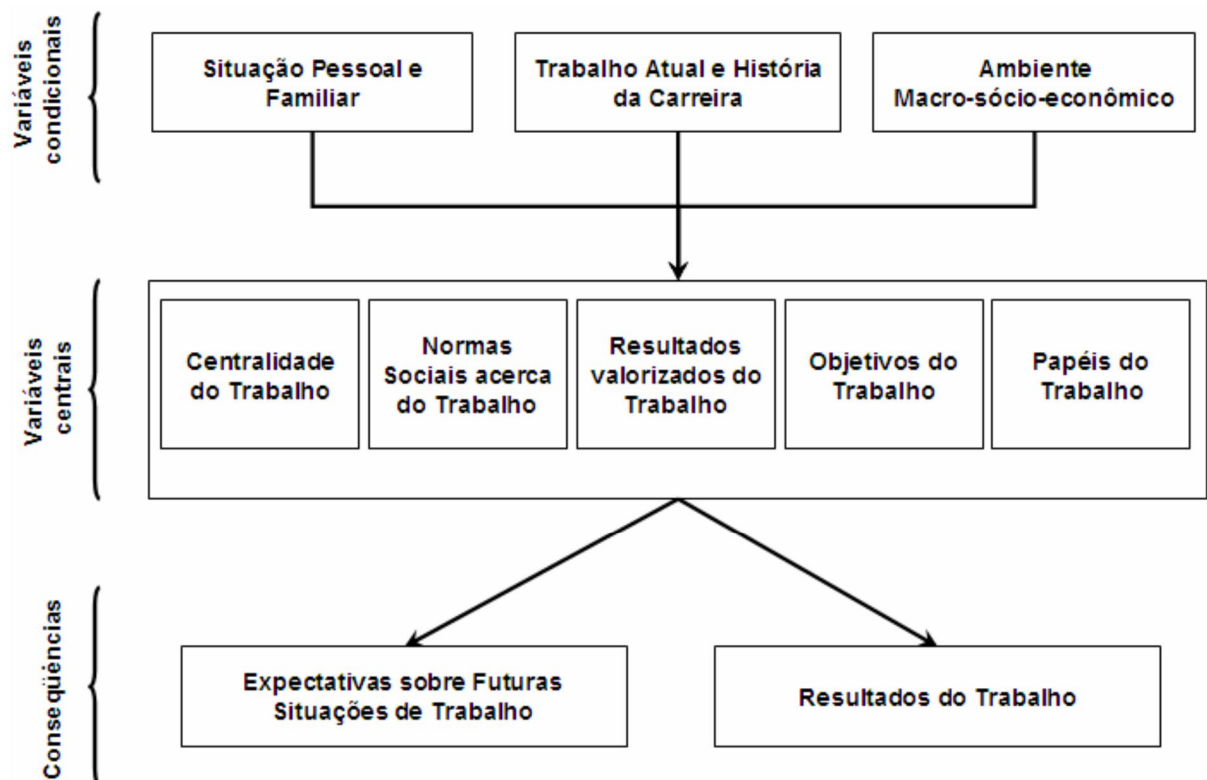
Há uma importância para a organização no processo de dar sentido ao trabalho para seus empregados. A liberdade, como afirma Morin, parece ser uma característica perceptível do trabalho de motorista e, portanto, será interessante descobrir como essa liberdade é percebida.

Finalizando as conclusões encontradas em sua pesquisa, Morin (2001) diz que para que um trabalho tenha sentido é importante que quem o realize saiba para onde ele conduz. Em outras palavras, é essencial que os objetivos sejam claros e valorizados e que os resultados tenham valor aos olhos de quem o realiza.

Em uma pesquisa realizada por Oliveira (2004) foram identificadas concepções positivas sobre trabalho. As respostas dadas para o trabalho que faz sentido relacionam-se aos valores morais, à valorização da pessoa, às relações interpessoais, ao prazer de trabalhar, à realização e satisfação profissional, à utilidade e à contribuição do trabalho para a sociedade (OLIVEIRA, 2004). Para ter sentido, o trabalho deve respeitar os valores humanos e ser fonte de aprendizagem e inserção social (BETIOL, 2006).

Outra vertente de pesquisa é destacada pela equipe de investigação *Meaning of Work International Research Team* (MOW) que, entre 1981 e 1983, passou a se destacar na condução de pesquisas com amostras representativas de 8 (oito) países com vistas a definir e identificar variáveis que explicassem os significados que os sujeitos atribuem ao seu trabalho. O estudo do significado do trabalho pode ter, em termos de nível de análise, três gradações: individual, organizacional e social. O enfoque principal, para o trabalho do MOW, é o da identificação e do entendimento de uma estrutura comum do que o trabalho significa para o indivíduo, portanto, o enfoque é individual.

Figura 1 - Modelo heurístico de pesquisa.



Fonte: Adaptado de MOW, 1987, p. 16.

De acordo com a proposta do grupo MOW, existem cinco variáveis centrais para que se possa chegar a um sentido no trabalho: centralidade do trabalho; normas sociais acerca do trabalho; resultados valorizados do trabalho; objetivos do trabalho e os papéis do trabalho.

Cada um dos três níveis apresentados na ilustração 1 tem a seguinte composição (MOW, 1987, p. 16):

Variáveis condicionais: a) circunstâncias pessoais e familiares, tais como sua educação e a dos pais, religião, atividade do marido ou mulher e outras; b) atividade atual e histórico da carreira, tais como cargo, tempo de casa, tempo sem emprego, horário de trabalho, autonomia, esforço físico ou mental e outros; c) Ambiente econômico e social, tais como origem e onde vive atualmente: região metropolitana, pequena cidade ou rural, quantidade de pessoas que sustenta, participação em igreja e sindicatos e outros. Variáveis centrais que já foram citadas anteriormente, e têm como consequências: a) expectativas subjetivas sobre trabalho no futuro, ou seja, a importância que o trabalho teria no futuro, trabalhar menos ganhando menos e outros; b) resultados objetivos do trabalho, tais como oportunidade de evolução, mudanças de tipo de serviço, continuar ou não a trabalhar. (MOW, 1987, p. 16)

Ainda sobre trabalho do grupo MOW (1987), a base desse modelo está em:

O modelo apresentado é baseado no fato de que o significado do trabalho é determinado pelo contexto do ambiente, seja organizacional, seja familiar, que o indivíduo vivencia no trabalho e fora dele, pelas escolhas e experiências dessa pessoa relacionadas ao trabalho e pelo ambiente familiar e social vivenciado. (MOW, 1987, p. 15)

Sobre a importância de encontrar significado no trabalho, Geldenhuys, Łaba e Venter (2014) afirmam que um trabalho significativo pode trazer benefícios para as organizações (produtividade, retenção e fidelização dos funcionários) e levar a resultados positivos para os trabalhadores (maiores índices satisfação, engajamento e comprometimento individual).

As organizações precisam oferecer meios que possibilitem aos trabalhadores encontrar sentido no trabalho que realizam, pois elas não podem ser apenas expectadoras quando se trata de seus colaboradores. Um trabalho significativo permite que os trabalhadores não só desenvolvam e exercitem suas capacidades individuais, mas também permite obter satisfação externa vinda do reconhecimento social e do sentimento de participação na sociedade (GELDENHUYS; LABA; VENTER, 2014).

Dentro dessa perspectiva de sentido, acredita-se que as relações trabalhistas, surgidas com novidades tecnológicas, precisam ser estudadas, afinal, a existência de uma empresa que se utiliza de um aplicativo de celular influenciando o mundo do trabalho é algo relativamente recente na sociedade. Para tanto, buscar o sentido que os motoristas conferem ao seu trabalho está dentro dos objetivos específicos dessa dissertação.

4.1.2 Informalidade

Algumas considerações sobre a informalidade precisam ser feitas, visto que os motoristas da *Uber* se enquadram nesse setor da economia nacional, conforme será demonstrado nesse capítulo. Ainda não se chegou a um consenso no debate em torno das denominações setor informal, economia informal e trabalho informal, porém, apesar das várias denominações, através das leituras feitas durante o desenvolvimento desta dissertação, percebeu-se que trata-se de um mesmo fenômeno.

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2002) definir tal fenômeno significa encontrar, em uma imensa pluralidade de manifestações laborais, a falta de reconhecimento ou proteção frente aos enquadramentos trabalhistas legais e regulatórios. No Brasil, houve recentemente a publicação da Lei nº 13.640, de 26 de março de 2018 (BRASIL, 2018), que delega aos municípios a possibilidade de regulamentar essa categoria profissional, entretanto, até a presente data, o município de João Pessoa não possui nenhuma regulamentação nesse sentido.

Para fixar ainda mais o conceito, a OIT definiu como sendo economia informal:

Refere-se a todas as atividades econômicas de trabalhadores e unidades econômicas que não são abrangidas, em virtude da legislação ou da prática, por disposições formais. Estas atividades não entram no âmbito de aplicação da legislação, o que significa que estes trabalhadores e unidades operam à margem da lei; ou então não são abrangidos na prática, o que significa que a legislação não lhes é aplicada, embora operem no âmbito da lei; ou, ainda, a legislação não é respeitada por ser inadequada, gravosa ou por impor encargos excessivos. (OIT, 2006, p.9)

É bom ressaltar que a presente análise está restrita às atividades legais, ou seja, a economia informal que tem como resultado produtos e serviços legais, não abarcando atividades ilegais. Nesse sentido, ainda que a economia informal não esteja em conformidade com os procedimentos legais formais do mercado de trabalho, não significa que seus trabalhadores operem com produtos ilegais ou fora das normas estabelecidas para o trabalho. Devido à tributação excessiva, ou à burocracia imposta pelo Estado, existe uma fuga para essa economia.

Frente ao desafio nacional de prover empregos para a população, encontrar na economia informal um meio de subsistência acaba sendo um caminho mais rápido e fácil de prover o sustento familiar. Assim, constata-se que a economia informal absorve trabalhadores que, de outra maneira, não encontrariam trabalho, principalmente em países em que há uma

rápida expansão da mão de obra, mas não o crescimento acelerado dos empregos (OIT, 2002).

Assim, de acordo com a OIT:

Nomeadamente em situações de forte desemprego, de sub-emprego e de pobreza, a economia informal é uma fonte potencial de criação de empregos e de rendimentos, pelo fato de ter um acesso relativamente fácil, mesmo sem muita instrução ou qualificações, nem grandes meios técnicos ou financeiros. (OIT, 2006, p.8)

O alçó do trabalho formal acaba sendo o Estado e seu poder de tributação. Muitos economistas atribuem o aumento da economia informal à alta carga tributária. Em seus estudos sobre informalidade, Paschoal et al (2013) são claros quando afirmam que essa relação parte do pressuposto de que quanto maior for a carga tributária que o trabalhador deve pagar na economia formal, maior será o incentivo para que este cidadão migre para a informalidade, fugindo, assim, dos tributos.

Outra característica observável nos estudos feitos é a dificuldade de reentrada no mercado formal por aqueles que estão trabalhando na economia informal. Empregabilidade é o termo utilizado para designar o nível de atualização ou desenvolvimento de um profissional com relação às eventuais exigências do mercado de trabalho na hora de competir face a uma oportunidade de emprego (MARRAS, 2005), ou seja, o trabalhador precisa estar sempre em constante aprendizado.

Para alguns autores, o mundo tecnológico não permite que os trabalhadores parem de se atualizar e busquem novos conhecimentos, como por exemplo, pontuam Weil e Nogueira (2016):

Mas, em geral, os trabalhadores informais vivenciam, em maior intensidade, as mudanças ocorridas no contexto do capital e sofrem os impactos das exigências impostas neste processo. Muitos já buscaram, em vão, retornar à condição de trabalhadores formais, porém, desistiram por não encontrar oportunidades em um mercado extremamente desigual. (WEIL; NOGUEIRA, 2016, p. 41-42)

Muitas vezes, mesmo se atualizando, as pessoas acabam desempregadas ou na informalidade, pois simplesmente não encontram mercado de trabalho de acordo com suas capacidades, sendo a economia informal a única alternativa para que se possa ter algum tipo de renda e dignidade para essas famílias.

Quando analisou a crise de 2008, Paschoal et al (2013) conseguiram trazer bem os reflexos dessa dificuldade de recolocação quando afirma:

No contexto da crise americana de 2008 e da atual crise da Zona do Euro, é possível perceber como o desemprego, juntamente com o aumento das cargas tributárias, foi

responsável por elevar os índices da economia informal, até mesmo em países da União Europeia como Grécia, Itália e Espanha. (Paschoal et al, 2013, p. 337)

Existe uma maior dificuldade de estabelecimento de direitos, pois uma das consequências da informalidade é a falta de representatividade sindical. A própria OIT (2002) trata desse tema ao falar sobre o trabalho decente, que seria uma evolução da informalidade, ou seja, a busca por maior qualidade no trabalho, quando diz:

Por fim, outro fator importante para a caracterização do trabalho informal como um trabalho decente é a garantia de responsividade e representação que deve ser concedida aos trabalhadores informais, por meio da liberdade sindical e do reconhecimento efetivo do direito de negociação coletiva. (OIT, 2002, p.40, tradução nossa)

Essa falta de representação sindical traz consequências prejudiciais para os trabalhadores informais, pois, apesar de possibilitar uma flexibilização da atividade econômica, a fuga das regulamentações trabalhistas pode refletir em perdas significativas na proteção social dos trabalhadores, como por exemplo, a falta de representação sindical (TANZI, 2002). A OIT (2002) é enfática ao trazer a importância dos sindicatos para o trabalho:

Afinal, é por meio da representação sindical que os trabalhadores reivindicam os seus direitos trabalhistas fundamentais, articulando essas reivindicações de acordo com as suas demandas – salário insuficiente, condições precárias de trabalho, falta de seguridade social, entre outras. (OIT, 2002, p.6, tradução nossa)

Apesar de serem trabalhadores informais, acredita-se que possam achar algum meio de sindicalização dentro das profissões já regulamentadas no país. Um exemplo é a de motoristas particulares que, dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), possui o número 7823-05 (CBO, 2018). Saber de seus direitos e lutar por eles é importante para a melhoria nas relações trabalhistas e nas condições de trabalho, como deixa claro a OIT (2002):

Dessa maneira, é preciso que haja um forte incentivo à formação de sindicatos, incentivo este que deve vir de governos e empresas, além da necessidade de que os trabalhadores saibam que organizações sindicais são a maneira mais eficaz para a representação de seus interesses (OIT, 2002, p.74, tradução nossa).

A falta de contribuição ao sistema de previdência social oficial pode ser uma das consequências dessa informalidade. O que acaba deixando desprotegidos os motoristas no que diz respeito aos direitos advindos com a contribuição previdenciária, isso para aqueles que não possuem outra ocupação através da qual contribuam.

Essa ausência de contribuição acaba sendo uma maneira de definir o trabalhador informal, pois, como bem salientam Dedecca e Menezes (2012), a “ocupação registrada” é entendida como aquela em que os trabalhadores contribuem para a previdência social, enquanto que a “ocupação não registrada” engloba todos os trabalhadores que não contribuem.

Como a *Uber* defende, seus motoristas são, na verdade, empreendedores individuais, portanto, não precisariam contribuir para o INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) como motoristas. São tratados como proprietários de seus negócios, bem como de seus meios de produção.

Indo ao encontro da definição moderna de informalidade dada por Cacciamali (2000), quando diz que o conceito mais atualizado de informalidade é delimitado a partir de unidades econômicas orientadas para o mercado, sobressaindo-se o fato de que o detentor do negócio exerce, simultaneamente, as funções de patrão e empregado. O referido autor afirma ainda que de posse de instrumentos de trabalho, com ajuda de trabalho familiar ou de alguns ajudantes, acaba não existindo separação entre as atividades de gestão e de produção. (CACCIAMALI, 2000)

Por essa visão acima, os motoristas da *Uber* são empreendedores. Identificar as características dessa nova relação trabalhista está dentro dos objetivos desse trabalho.

4.2 Novas Tecnologias

As novas tecnologias demandam maneiras diferentes de relacionamento entre capital e trabalho. São aquelas que impõem mudanças significativas, em alguns casos, o aumento da flexibilização das relações trabalhistas. Os autores Santos e Nepomuceno (2010, p. 154) descrevem como sendo “do lado do capital, o discurso da necessidade de permanentes mudanças tem sido utilizado como pano de fundo para adesão de um novo paradigma, o da flexibilidade”.

Ao considerarem o termo novas tecnologias, Santos e Nepomuceno (2010) dizem que “esse termo pode encontrar dentro das organizações várias definições, mas para os mesmos autores, ele se sustenta num tripé: produção flexível, organização flexível e administração flexível” (SANTOS; NEPOMUCENO, 2010, p. 154). As novas tecnologias estão ligadas ao conceito de inovação, que será tratado a seguir.

Para esse trabalho, será adotado o conceito de inovação baseado em Berkun (2007) como sendo a habilidade de ver um problema combinada com o talento de resolução. Com

isso, as organizações quase sempre buscam aproveitar as vantagens advindas de suas inovações e aumentar sua participação no mercado. Tidd, Bessant e Pavitt (2005) afirmam que o processo inovativo difere de acordo com o setor, o tipo de inovação, o período histórico e o país estudado, também podendo variar de acordo com o tamanho da empresa e o perfil cultural delas. Baseada em seus dados, a Organização para Cooperação Econômica e Desenvolvimento - OCDE - (2004) afirmou que as inovações desempenham papel central em uma economia baseada em conhecimento.

O capitalismo, como sistema econômico vigente na maioria dos países, já teve vários episódios de crises. Logo após essas crises, quase sempre se seguem soluções inovadoras para reorganização do capital e do trabalho. Para a crise brasileira de desemprego vivida nos últimos anos foram criadas alternativas tecnológicas, dentre elas os aplicativos de celular. Estes vêm possibilitando às pessoas desempregadas terem acesso à renda ou incrementar a renda daqueles que possuem empregos. Para uma melhor compreensão do impacto gerado com o emprego de novas tecnologias, tem-se Carvalho (2010) que diz:

Verifica-se um vertiginoso avanço da ciência e da tecnologia neste milênio que se inicia e, no transcorrer do milênio que findou, descobriu-se maravilhas - como prolongar a vida humana, como sobreviver na adversidade do ciclo da vida e da natureza - mas não se descobriu como tornar a vida melhor, sem exclusão social, sem violência e com respeito ao direito à dignidade do ser humano. Por outro lado, a chegada do novo milênio traz-nos muitas esperanças, promessas, ameaças e também muito perigo. (CARVALHO, 2010, p.165-166)

Foi adotado o entendimento acima de que com as inovações tecnológicas vieram muitas facilidades para a sociedade de maneira geral, entretanto, trouxe no seu arcabouço a possibilidade de gerar certa exclusão social. O paradoxo está em questões que muitas vezes ficam restritas aos ambientes acadêmicos, mas com consequências para os trabalhadores. Consequentemente, essas pessoas precisam se adaptar à nova realidade sem, muitas vezes, dominar os processos tecnológicos nos quais estão inseridos.

Buscando explicar as relações capitalistas na transição do taylorismo/fordismo para acumulação flexível do *just-in-time*, Harvey (1994) diz que:

A mudança organizacional e tecnológica também tem papel-chave na modificação da dinâmica da luta de classes movida por ambos os lados, no domínio dos mercados de trabalho e do controle do trabalho. Além disso, se o controle do trabalho é essencial para a produção de lucros e se torna uma questão mais ampla do ponto de vista do modo de regulamentação, a inovação organizacional e tecnológica no sistema regulatório (como o aparelho do Estado, os sistemas políticos de incorporação e representação etc.) se torna crucial para a perpetuação do capitalismo. Deriva em parte dessa necessidade a ideologia de que o “progresso” é tanto inevitável como bom. (HARVEY, 1994, p. 169)

A tecnologia e a inovação são geralmente vistas de modo positivo pela sociedade, pelos ganhos de produtividade, velocidade e desenvolvimento social que trazem na maioria das vezes. Quando surge uma novidade, é bem comum que seus efeitos negativos fiquem subdimensionados, principalmente sob o ponto de vista do trabalhador e do mundo laboral.

Para tratar das novas tecnologias e do modo de relação trabalhista é necessário saber que ambos são faces do capitalismo. “O capitalismo torna-se o pensamento econômico dominante, com grande repercussão no modo de trabalho, também afetado pelas novas tecnologias” (RIBEIRO; LUZ, 2010, p. 79). Essa repercussão é inerente aos processos tecnológicos que mudam a maneira de se prestar algum serviço ou de se produzir algum produto, com o possível aumento do grau de exploração do trabalhador, por pressão do capital e da tecnologia, podendo ser observado quando se trata de um aplicativo que mudou radicalmente a maneira de se locomover, em complementação, ou até mesmo uma possível substituição, ao serviço de táxi.

Um dos métodos para se aumentar os ganhos dos capitalistas é a introdução de novas tecnologias, como explicado anteriormente. Gounet (1999, p. 43), ao analisar a indústria automobilística, afirma que “a introdução de novas máquinas no processo produtivo permite aumentar a produtividade e é a ocasião para exploração, justificando-a com exigências técnicas ou tecnológicas”. Como citado, pode existir uma relação direta entre aumento de tecnologia, de produtividade e exploração do trabalhador, mas essa não é uma equação simples, necessitando de estudos que possam captar como a inovação impacta as relações trabalhistas, como esse.

Na busca por entender o processo de mudança tecnológica, Carvalho (2010) pontuou que:

A mudança tecnológica tem ocasionado profundas transformações, tanto nos indivíduos como nas organizações e sociedades, podendo ser entendida como toda alteração, transformação ou inovação que seja percebida pelo homem, desde que tenha ocorrido em procedimentos, conhecimentos ou utensílios através dos quais a sociedade amplia o alcance das capacidades humanas. (CARVALHO, 2010, p.166)

Esse processo, como pode ser visto, é contínuo. Principalmente nas empresas de uso intensivo de tecnologias cujo crescimento depende de novas descobertas e do uso crescente de inovações. Dentre as novas tecnologias destaca-se, segundo Albano (2001), a Tecnologia da Informação (TI), que passou a ser um importante fator competitivo para as organizações.

As novas tecnologias possuem papel determinante no apoio ao capitalismo global ao disponibilizar meios necessários para a integração de mercados mundiais. Elas permitem que empresas, antes fadadas a serem locais, possam ter acesso e reconhecimento globais. Possibilitam também a busca por nichos de mercado e por clientes que antes seriam inacessíveis por diversas razões.

A internet é um grande exemplo de como o espaço mundial acaba sendo reduzido, de maneira a caber no bolso das pessoas, por intermédio do celular. Em alguns setores econômicos, o uso de celulares conectados à internet tem sido indispensável. Modelos de negócios são criados tendo como perspectiva um aparelho de telefone celular, o que há algum tempo seria impensável.

É bem verdade que pode existir um forte impacto nos trabalhadores e nas relações trabalhistas. Em seu estudo, Gonçalves (1993) relatou os diversos temas com os quais os autores se preocupam quando tratam do assunto: conteúdo e natureza da tarefa; habilidades requeridas; pressões e ritmos de trabalho; interações entre trabalhadores; quantidade de trabalhadores; distribuição e localização dos trabalhadores e horários e duração de jornadas.

Para entender os efeitos das Tecnologias da Informação sobre o trabalho, traz-se o estudo de Rodrigues (1988) que afirma:

A tecnologia da informação altera profundamente as relações do trabalhador com seu trabalho. A principal mudança ocorre na natureza da tarefa, que antes era manual, com contato direto e físico, e agora eletrônico, abstrato e através de um sistema de informação. A nova tecnologia pode provocar impactos sobre o nível de emprego, estresse e satisfação no trabalho, além de exigir novas habilidades do trabalhador. Nota-se, também, mudanças na gerência, com um controle maior de seu desempenho. (RODRIGUES, 1988, p.47-48)

Destaca-se, mais uma vez, que as novas tecnologias podem influenciar nas mudanças ocorridas nas relações do trabalho. Alguns autores tratam dos aspectos dessas mudanças e das preocupações desses pesquisadores. Os cientistas sociais estão se preocupando quanto às transformações, essencialmente no que diz respeito aos seus impactos sobre as condições de trabalho, nível de emprego, renda e qualificação (LEITE, 1994).

Compreender essas mudanças é uma questão relevante para os estudos organizacionais, afinal, como um sistema incluído na sociedade, as organizações geram melhorias sociais, mas também podem prejudicar o meio no qual estão inseridas. As relações de trabalho podem passar por mudanças com a adoção da tecnologia intensiva e compreender como essas relações estão sendo encaradas, do ponto de vista dos motoristas é um dos objetivos dessa dissertação.

As possibilidades econômicas advindas com as novas tecnologias promoveram o surgimento de uma nova denominação para as trocas entre bens e serviços sem a necessária criação de um novo bem. Esse compartilhamento de bens e serviços é denominado de economia compartilhada. A *Uber*, teoricamente, encontra-se dentro desse fenômeno, já que os motoristas que trabalham para a empresa disponibilizam seus carros para serem compartilhados com as pessoas.

A economia compartilhada teve origem na década de 1990, nos Estados Unidos, impulsionada pelos avanços tecnológicos que propiciaram a redução dos custos das transações *on-line de pessoa para pessoa* (SHIRKY, 2012). Ela fez surgir o consumo colaborativo, que se baseia nas pessoas que trabalham de forma colaborativa, compartilham ideias e práticas e geram interações, promoções e venda de produtos de forma cooperativa (BOTSMAN; ROGERS, 2011). É exatamente o oposto do consumo como tradicionalmente é conhecido, em que, para cada pessoa que quer consumir, será necessário um novo produto.

Para ilustrar bem como são feitas essas trocas, Botsman e Rogers (2011) afirmam que essas iniciativas comerciais englobam transações como o compartilhamento, empréstimo, aluguel, a doação, as trocas e o escambo. O importante é a não produção para cada uma das trocas envolvidas, onde as pessoas se apresentam mais solidárias para a construção do fenômeno.

Dentro desse contexto, para compreender melhor o fenômeno da economia compartilhada, Kepler (2015) define:

A Economia Compartilhada, ou *Sharing Economy*, é um ecossistema econômico sustentável, assentado sobre o tripé da partilha de recursos humanos, produtos e serviços e é constituído pela criação, produção, distribuição, comércio e consumo compartilhado de bens e serviços por empresas, comunidades e cidadãos, todos os quais integrantes de um sistema altamente eficiente, onde todos contribuem e se beneficiam. (KEPLER, 2015, p.1-2)

Traz-se a definição por Botsman e Rogers (2011) quando dizem que a economia compartilhada é constituída por práticas comerciais que possibilitam o acesso a bens e serviços, sem que haja, necessariamente, a aquisição de um produto ou troca monetária.

Importante trazer Rifkin (2001) quando afirma que, com essa nova modalidade econômica, está surgindo uma economia híbrida, constituída pelo mercado capitalista e pelas iniciativas colaborativas, com grande potencial de agregar valor um ao outro. A economia compartilhada gera um grande aproveitamento dos recursos, pois, no lugar de se comprar ou consumir novos produtos, as pessoas simplesmente dividem o que possuem.

O aluguel de produtos não é novidade na economia. O que mudou é que agora isso está ao alcance de qualquer pessoa, bastando que ela possua o bem de interesse e que se cadastre em um aplicativo que se disponha a fazer a intermediação com o público, ou seja, use seu banco de dados (informação).

A *Uber* pode entrar nesse novo conceito, pois é um aplicativo de tecnologia que oferece para seus motoristas um cadastro de usuários que solicitam seus serviços para que esses aluguem os veículos cadastrados em sua base de dados, o que pode acabar gerando uma flexibilização nas relações trabalhistas.

Ao mesmo tempo, surgem oportunidades. Pessoas que antes estavam fadadas ao desemprego, podem auferir renda. Quando escreve sobre economia compartilhada e os desdobramentos sobre as relações trabalhistas, Acevedo (2015) afirma que:

Os benefícios deste arranjo vêm da possibilidade de evitar o desemprego temporário e suplementar a renda, enquanto que os malefícios estão relacionados com a possibilidade de exercer um trabalho adicional, fora do horário comercial e muitas vezes somado a ele, por remunerações flutuantes e sem benefícios trabalhistas. (ACEVEDO, 2015, p.2)

Em sua dissertação em Direito pela Universidade Federal do Paraná, Kramer (2017) tece duras críticas ao fenômeno da “*Uberização*” das relações trabalhistas dentro do fenômeno da economia compartilhada, afirma ela que:

É possível perceber, quando se analisa iniciativas como a Uber, que há uma apropriação do sentido/essência da Economia Compartilhada apropriando-se de toda a carga positiva que essa corrente comportamental e econômica possui, para camuflar uma relação de trabalho para eximir-se dos encargos sociais, aumentarem seus lucros e precarizar cada vez mais a relação de trabalho, afetando com maior incidência a parte hipossuficiente dessa tríade empresa – consumidor-trabalhador, que é este último. (KRAMER, 2017, p.121)

Acredita-se que a sociedade pode sair ganhando dentro desse processo de construção econômica das novas tecnologias e da economia compartilhada. As mudanças ainda estão em seu nascedouro, estudos ainda precisam ser feitos para que se possa ter mais noção dessa prática/fenômeno. Essa dissertação buscará analisar como se desenvolvem as relações de trabalho entre a *Uber* e seus motoristas, sob a ótica destes, para assim tentar revelar como essa nova tecnologia interfere nesse caso específico.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão descritos os procedimentos metodológicos que nortearão esta pesquisa e direcionarão a resposta ao problema de pesquisa: quais as características dessa nova relação de trabalho advindas com o aplicativo *Uber* na cidade de João Pessoa?

Ele está dividido em cinco tópicos, a saber, caracterização da pesquisa, coleta de dados, objeto e sujeitos da pesquisa, com um subtópico sendo o diário de bordo da coleta de dados, análise de dados, validade e confiabilidade da pesquisa e o contexto da pesquisa.

5.1 Caracterização da Pesquisa

Esta pesquisa assumiu os pressupostos de uma orientação paradigmática interpretativista. Tendo como ponto de partida a classificação proposta por Burrell e Morgan (1979), que consideram a realidade como resultado das experiências subjetivas e particulares do indivíduo. O pesquisador que faz uso dessa abordagem precisa ter sensibilidade para poder descrever com riqueza o fenômeno que será abordado, conseguindo fazer com que seus leitores enxerguem a realidade da maneira como ela se apresenta.

Estando dentro do contexto da questão de pesquisa formulada, e com os respectivos objetivos geral e específicos, o presente estudo caracteriza-se como qualitativo. O caráter subjetivo se sobrepõe ao objetivo, portanto, a pesquisa qualitativa é uma forma de explorar e entender o significado que os indivíduos conferem a um dado problema ou realidade social (CRESWELL, 2010). A importância da pesquisa qualitativa está em permitir uma compreensão profunda do fenômeno em estudo, enfatizando suas particularidades, substituindo a quantidade pela intensidade (GOLDENBERG, 2011).

Não se acredita na total imparcialidade do pesquisador durante seu processo de pesquisa. Creswell (2010) afirma o caráter interpretativo da pesquisa qualitativa e acrescenta, como característica dessa abordagem, o envolvimento do pesquisador em uma experiência com os participantes.

O trabalho se utiliza do método de estudo de caso, que se justifica pelo contexto apresentado, como um fenômeno social contemporâneo sobre o qual o pesquisador tem pouco domínio, tentando compreender como as relações de trabalho acontecem com o uso do aplicativo da empresa *Uber* pelos seus motoristas.

Yin (2010, p. 22) afirma que esse método é preferido pelos pesquisadores quando “as questões ‘como’ ou ‘por quê’ são propostas; o investigador tem pouco controle sobre os eventos e o enfoque está sobre um fenômeno contemporâneo no contexto da vida real”.

Quando aborda esse tema, Roesch (2009) acrescenta o estudo profundo do fenômeno dentro do seu contexto, e por vários ângulos, como característica desse método de pesquisa, sendo esta verificada no objetivo deste estudo.

Tem sido comum achar na literatura trabalhos que fazem referência ao aplicativo *Uber* bem como às relações jurídicas trabalhistas decorrentes, entretanto, essas produções estão focadas no âmbito do direito do trabalho, no *marketing* e em tecnologias da informação.

Foram encontradas poucas pesquisas acadêmicas que fizessem referência ao uso intensivo de tecnologia e suas consequências para as relações trabalhistas, portanto, o presente estudo caracteriza-se como exploratório, visto que estudos com essas características têm o propósito de contribuir para o entendimento de um fenômeno pouco investigado (SAMPLERI; COLLADO; LUCIO, 2006). Essa pesquisa configura-se também como descritiva, por representar uma característica especial do estudo qualitativo, por meio de uma descrição do fenômeno estudado por meio do estudo de caso (MERRIAM, 2009).

5.2 Coleta de Dados, Objeto e Sujeitos da Pesquisa

Para a coleta de dados, optou-se em fazer entrevistas semiestruturadas. Esse método faz uso de um roteiro com questões abertas, a partir das quais o respondente pode discorrer livremente sobre o tema, bem como podem ser levantados novos questionamentos no decorrer da entrevista. A vantagem deste modelo é que o apoio de um roteiro ajuda a manter o foco da entrevista no tema central (CORTES, 2012). Segundo Bêni, Abegg e Marquetti (2012), a entrevista semiestruturada garante que as mesmas perguntas sejam feitas a todos os respondentes, na mesma sequência, com o mesmo sentido e usando as mesmas palavras, o que garante que as variações nas respostas são referentes às diferenças entre os entrevistados.

Tentou-se usar as tecnologias disponíveis para fazer as entrevistas, como: aplicativo de conversa pelo celular, *e-mail*, vídeo-chamada, *Skype*, mas, logo foram substituídas pelo *WhatsApp*, pois, nas primeiras entrevistas foi feita uma espécie de piloto e, com um entrevistado tentou-se marcar encontro pessoalmente, com outro foi proposto gravar as perguntas e mandar pelo aplicativo citado e outro foi convidado para fazer via *Skype*. Dentre esses recursos, apenas o uso do *Whatsapp* mostrou-se viável devido à rotina bastante corrida. Assim, no intuito de otimizar o tempo, todas as perguntas foram enviadas de uma só vez, via

aplicativo. Essa descrição será mais bem aprofundada ao tratar do diário de bordo da coleta de dados.

Essas foram entrevistas em profundidade, técnica que é especialmente importante quando o objetivo da investigação exige que se compreenda com profundidade o mundo no qual vivem os sujeitos, particularmente quando eles são difíceis de ser recrutados (JOVCHELOVICH, 2002).

O número de respondentes não constitui critério central de representatividade dentro dos parâmetros de uma pesquisa qualitativa, portanto, a definição do número de participantes aconteceu durante o processo de estudo. Não houve preocupação da representatividade estatística, o que possibilita ao pesquisador a flexibilidade para retornar ao campo e ampliar o número de colaboradores e aprofundar a coleta, tendo por base a necessidade de desenvolvimento teórico do estudo (GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO; SILVA, 2010).

Para que esteja dentro dos parâmetros de confiabilidade estipulados para uma pesquisa qualitativa de qualidade, foi usado o princípio da saturação. Godoi e Mattos (2010) o descrevem como um critério que consiste na percepção do pesquisador de que, a partir de um determinado ponto, não há o surgimento de novos elementos para compreensão dos dados, apenas de dados similares que não podem contribuir com o desenvolvimento da temática apresentada. Por meio desse critério, o investigador encerrará as entrevistas no momento em que o surgimento de dados se tornarem redundantes (GODOY, 2010).

Para a seleção dos entrevistados, foi usado o critério de acessibilidade, conjuntamente com a estratégia bola de neve, onde o conjunto de respondentes é indicado por um ou dois entrevistados iniciais. É uma técnica de amostragem não probabilística que, segundo Baldin e Munhoz (2011), é utilizada em pesquisas sociais onde os participantes iniciais do estudo indicam novos participantes que, por sua vez, indicam novos participantes e assim sucessivamente até que seja alcançado o objetivo proposto.

O objeto da pesquisa será as relações de trabalho e a maneira como elas aparecem dentro do fenômeno estudado. Os sujeitos dessa pesquisa são caracterizados como os motoristas do aplicativo *Uber*, sendo eles proprietários dos seus veículos ou tendo alugado carros para fazer uso do aplicativo como fonte de renda.

5.2.1 Diário de Bordo da Coleta de Dados

A pesquisa foi iniciada no dia 23 de julho de 2018. Foi elaborado um “termo de sigilo” (apêndice B) no qual o pesquisador se comprometia, dentre outras coisas, a não revelar a

identidade deles, nem suas respostas. Também encaminhava o comprovante de matrícula do mestrado. Foi firmado o compromisso de que nenhum dado seria usado em outro equipamento, apenas no celular.

Esse documento já foi pensado pela avaliação prévia de que, dada a sensibilidade do tema, poderia existir dificuldade de conseguir acesso a eles (o que se mostrou verdadeiro) e de se obter as respostas mais sinceras possíveis.

Logo no início, houve uma resistência ao tema, acredito que pelo seu caráter ideológico, social e político, como também por buscar aprofundar nas questões diárias dos motoristas. Entretanto, com o método de bola de neve, no qual uma pessoa indicava outra citando o nome de quem a havia indicado, algumas resistências foram suplantadas.

Entrou-se em contato com os motoristas que haviam feito corrida, antes de começar a fase de entrevistas, conversou-se sobre esse projeto e foi pedida a ajuda deles para serem entrevistados. Descobriu-se que alguns deles já não trabalhavam com a *Uber* e, dos que continuaram, alguns retornaram o questionário. Optou-se por fazer a pesquisa totalmente pelo aplicativo de mensagens de celular *WhatsApp*, pois tentou-se primeiramente marcar horário para que fosse feita a entrevista, mas, após decorridos dois dias, eles não disponibilizaram esse tempo.

Então, as perguntas passaram a ser encaminhadas para que fossem respondidas uma de cada vez, porém, mais uma vez não houve sucesso, visto que entre as respostas, eles iam aceitando corridas e acabavam por esquecendo de responder, o que inviabilizava todo o dia do pesquisador, ficando este na dependência das respostas para continuar com o questionário.

Os motoristas também foram convidados a fazerem a entrevista pelo aplicativo *Skype*, mas, como demandava tempo sem fazer corridas, eles também não aceitaram.

Assim, decidiu-se gravar as perguntas em áudio e mandar todas de uma só vez e ir cobrando àqueles que se esqueciam de responder, salienta-se que só mandava os áudios via *WhatsApp* depois que eles autorizavam, de modo que, logo no começo, enviava-se o “termo de sigilo” e um áudio com uma apresentação e falando sobre a pesquisa.

Com 8 (oito) dias de pesquisa, houve um jantar de um grupo deles, que se formou no mesmo aplicativo, foi a única chance que tive de ter contato. Ainda, tentou-se aplicar os questionários, mas logo eles disseram “anota nosso telefone e manda as perguntas, daqui vamos voltar a trabalhar”. Ou seja, convencê-los a desligar o aplicativo e responder ao questionário não seria, realmente, uma tarefa simples. Percebeu-se que a estratégia virtual seria a única a ser tentada dali para frente, pois, para otimizar o tempo, não se poderia perder dias sem avançar nas entrevistas a contento.

Em uma conversa informal com um dos motoristas, descobriu-se que no questionário havia perguntas que abordavam assuntos sobre os quais a *Uber* os proibiam de falar, ele não quis dizer quais, então percebeu-se que seria ainda mais complicado obter deles todas as respostas. Apesar disso, considera-se que eles foram bastante sinceros e foram obtidos achados interessantes que serão discutidos no momento oportuno.

Já na segunda semana de pesquisa, percebeu-se que as segundas-feiras eram os dias mais producentes, principalmente no horário do almoço. Passou-se a concentrar o contato inicial nesses dias e nas quintas-feiras as respostas eram cobradas, para não insistir muito e acabar por inviabilizar a boa vontade deles. Mas essa cobrança não seguia um padrão tão rígido, tentou-se também aos finais de semana, em horários distintos, mas sempre com cuidado para não haver insistência.

No final de cada entrevista, quando eles terminavam de responder, sempre era pedido, conforme o método bola de neve, que indicassem pessoas nas quais confiassem e que poderiam responder ao questionário. Algumas pessoas não indicavam, outras indicavam um ou dois contatos, no máximo, já algumas me passavam uma lista de contatos. Acredita-se que eram os contatos dos grupos de aplicativo *WhatsApp*, visto que, às vezes, passavam 10 (dez) contatos de uma vez só. Sabendo que nem sempre se lograva êxito em conseguir que as pessoas respondessem, fazia-se o contato inicial com toda a lista que era encaminhada ao entrevistador e, com isso, conseguiu-se com que 69 (sessenta e nove) motoristas respondessem a todas as perguntas. Número que pode ser considerado alto, devido ao grau de dificuldade encontrado para conseguir com que eles respondessem.

Mas, acredita-se que o “termo de sigilo” e o comprovante de matrícula conseguiram quebrar a barreira da desconfiança. Essa que foi entendida desde o primeiro momento, afinal, eles corriam o risco de estar respondendo para alguém que poderia fazer com que fossem excluídos, caso eles achassem que o entrevistador trabalhava para a *Uber*, e, consequentemente, ficariam sem renda.

Aplicou-se o método da saturação, como foi explicitado anteriormente, e resolveu-se encerrar a fase dos questionários na sexta-feira 31 de agosto de 2018.

5.3 Análise dos Dados

Pesquisas qualitativas geralmente têm como desdobramento uma quantidade significativa de material para análise do pesquisador, precisando este adotar critérios para caracterizá-lo e assim poder desenvolver suas análises de maneira sistemática.

Neste estudo, adotou-se a análise de conteúdo que, para Bardin (1977), consiste em um conjunto de técnicas de análise de comunicações, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. O tipo de análise de conteúdo utilizado foi a categorial-temática com categorias a *posteriori*. Dessa maneira, foi-se a campo e retornou-se para categorizar o material encontrado dentro de cada objetivo específico.

Não foi necessário retornar a campo, visto que se categorizou dentro dos objetivos específicos e foram aglutinadas algumas perguntas, pois apresentaram respostas assemelhadas. Conforme preconiza Cortes (2012), o processo analítico nesta pesquisa tem início com a identificação da unidade de análise, em seguida, serão formuladas as categorias que estabelecem o vínculo entre o problema de pesquisa e os resultados, com apoio da revisão da literatura (CORTES, 2012). Para Moraes (1999), a análise de conteúdo:

[...] constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos. Essa análise, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum. (MORAES, 1999, p. 7)

Para ser construída uma análise com qualidade, usou-se as fases propostas por Bardin (2011), que elenca três polos cronológicos como participantes da fase de análise do conteúdo, sendo eles: a) pré-análise; b) exploração do material; e o tratamento dos resultados, inferência e interpretação. A autora diz que:

Pertencem ao domínio da Análise de Conteúdo todas as iniciativas que, a partir de um conjunto de técnicas parciais, mas complementares, consistam na explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e da expressão deste conteúdo, com o contributo de índices passíveis ou não de quantificação, a partir de um conjunto de técnicas, que, embora parciais, são complementares. (BARDIN, 2011, p. 48)

A análise de conteúdo possui definições claras do seu processo. Esses passos foram usados para conferir um maior rigor científico à pesquisa. A fase de análise dos dados constituiu o cerne de uma pesquisa qualitativa, pois a realidade aparecerá com suas possibilidades de interpretações, onde o pesquisador deverá estar ciente da importância de sua subjetividade para desempenhar bem esse papel.

5.4 Validade e Confiabilidade da Pesquisa

Com o propósito de alcançar validade e confiabilidade da pesquisa, foram seguidos os critérios sugeridos por Paiva Júnior, Leão e Mello (2011), apresentados na tabela que segue:

Tabela 2: Validade e Confiabilidade.

Finalidade	Critério	Descrição do Critério
Validade e Confiabilidade	Construção do <i>corpus</i> de pesquisa	Será construído a partir da evidente saturação de dados, não havendo mais relatos inusitados.
	Descrição clara, rica e detalhada.	Será alcançada por meio de uma detalhada exposição dos procedimentos de busca e análise dos dados.
	<i>Feedback</i> dos informantes	Será obtida por meio da confrontação das e obtenção da concordância ou consentimento.
Confiabilidade	Reflexividade	Consideração das inconsistências que podem ser encontradas no estudo por meio de um processo transformativo do pesquisador
Validade	Surpresa	Refere-se a possíveis descobertas de evidências inspiradoras que podem levar a novas formas de pensamentos sobre o tema.

Fonte: Paiva Júnior, Leão e Mello, 2011, adaptado.

Buscou-se, no decorrer dessa pesquisa, atender ao quadro acima elencado, de maneira que essa pesquisa possa servir para futuras pesquisas sobre o tema em questão com confiabilidade e validade dentro dos critérios científicos estabelecidos e fazendo uso do arcabouço teórico proposto pelo pesquisador e seu orientador.

5.5 Contexto da Pesquisa

Inserido no fenômeno da economia compartilhada, e fazendo uso intensivo das novas tecnologias, foi criado em junho de 2010, na Califórnia (Estados Unidos), o aplicativo para smartphone *Uber*, empresa fundada por Garret Camp e Travis Kalanick que disponibilizava para motoristas parceiros, previamente cadastrados, a possibilidade de alugar seus veículos para terceiros poderem se locomover. Para um melhor entendimento de como a empresa define seus serviços, traz-se a definição que consta no seu *website* (2017):

A Uber é uma empresa de tecnologia que está transformando a maneira como pessoas se movimentam. Ela conecta usuários e motoristas parceiros por meio de seu app (aplicativo). (UBER, 2017)

Negócios que antes não seriam possíveis passam a ser com a evolução tecnológica. As novas tecnologias viabilizaram a criação de modelos de negócios baseados na troca e no compartilhamento de bens e serviços entre pessoas desconhecidas (SCHOR, 2014). Modelo de negócio que já possui inclusive concorrentes no Brasil como o *Cabify*, *99*, *Easy*, *WillGo*.

Seus fundadores perceberam que existiam falhas no mercado de transporte de passageiros, como bem pontua Telésforo (2016, p. 31):

No setor de transporte de passageiros, o surgimento do *Uber* representou a economia de compartilhamento com ambição de trazer soluções para os diversos problemas que vinham sendo apresentados até então: concentração de força nas mãos de pequenos grupos, abuso de poder econômico, desrespeito ao consumidor, assimetrias de informação, monopolização, dentre outros. (TELÉSFORO, 2016, p. 31)

Conectados a um smartphone, e tendo o aplicativo, as pessoas que desejam se locomover buscam por parceiros que estão mais próximos e são escolhidos pelo aplicativo para fazer o percurso desejado. O pagamento é feito em dinheiro ou cartão de crédito pelo aplicativo do celular que, nesse caso, posteriormente repassa para seus motoristas a quantia descontada de uma taxa de utilização do aplicativo, que pode variar entre 20% a 25% (UBER, 2017).

Oferecer serviços de alto padrão para executivos como alternativa aos táxis era a ideia inicial da *Uber*. Com esse foco, Gonçalves (2016) esclarece que a empresa começou com o nome de *UberCab*, porém, no mesmo ano de lançamento da marca, optou por permanecer apenas como “*Uber*”, palavra alemã que significa “superior” ou “melhor”, ou seja, o nome original significa “táxi melhor”.

A ideia foi bem recebida, tanto que, logo após sua criação, entre os anos de 2010 e 2011, a companhia recebeu mais de 50 milhões de dólares de investimentos de empresas de financiamento de capital, fazendo com que sua operação pudesse ser viável em vários países.

Seu crescimento foi ainda mais impulsionado com o aporte, em 2015, de 3,5 bilhões de dólares, advindos de um fundo soberano saudita, em troca de 5% da participação acionária, vindo a ser o maior investimento único de empresa privada já registrado (*FINANCIAL TIMES*, 2016, tradução nossa). O seu desenvolvimento foi tamanho que, no ano de 2014:

A *Uber* foi avaliada em 40 bilhões de dólares, em menos de 6 anos de funcionamento, o que caracteriza sua natureza disruptiva e crescimento exponencial, inicialmente impactando o mercado de limusines e táxis, porém, se expandindo a cada ano para novos setores de transporte. (WESSEL, 2014, p.1-2)

Diante desse cenário de crescimento, não seria difícil imaginar o tamanho impacto que causou no setor de transporte público de passageiros, especificamente nos táxis. Ao redor do mundo foram constantes os atritos com sindicatos de taxistas e secretarias de transportes urbanos, que foram diretamente atingidos pelo sucesso do empreendimento.

Com a mudança da política de preços, com tarifas mais acessíveis aos consumidores, a *Uber* conseguiu ainda mais mercados e clientes ao redor do mundo. Seu sucesso pode ser dimensionado quando Gonçalves (2016) diz que:

Em dezembro de 2015, a *Uber* foi considerada a *startup* com maior valor de mercado no mundo, chegando ser avaliada em 68 bilhões de dólares. O surgimento do *UberX* ajudou na expansão da empresa, que originalmente oferecia apenas o serviço de táxis pretos luxuosos. Este novo serviço fez a inclusão de motoristas e veículos comuns, diferente da categoria de luxo, reduzindo assim as tarifas. (GONÇALVES, 2016, p. 106)

Ao redor do mundo, está presente em 632 cidades e em mais de 77 países (PROCHNO, 2017), expandindo em alta velocidade a fim de conectar o maior número de pessoas possível, com mais de 50 mil parceiros motoristas no Brasil (setembro 2016), mais de 2 milhões no mundo (julho 2017), uma estimativa de 10 milhões de viagens por dia em média (julho 2017) e mais de 50 milhões de usuários no mundo (setembro 2016), (PROCHNO, 2017). Enquanto em 2014 a receita anunciada foi de aproximadamente 500 milhões de dólares, na primeira metade de 2015 chegou a 663 milhões de dólares (GONÇALVES, 2016).

O aplicativo começou suas atividades no Brasil no ano de 2014 (junho) e em João Pessoa em setembro de 2016. Atualmente, ele está presente em mais de 65 cidades (PROCHNO, 2017). Como realça Gonçalves (2016):

No Brasil não está sendo diferente. A *Uber* inaugurou seus serviços no país em 2014, começando na cidade do Rio de Janeiro, logo em seguida em São Paulo, onde atualmente encontra-se a matriz da empresa. Em dois anos já alcançou as cidades de Belo Horizonte, Brasília, Porto Alegre, Campinas, Goiânia, Recife, Curitiba, Salvador e Fortaleza. Agora pretende expandir para outros locais no Nordeste. (GONÇALVES, 2016, p.108)

Apesar desse crescimento, a empresa registrou um prejuízo operacional em 2015 de aproximadamente 60 milhões de dólares, mas isso não chega a ser um problema, como bem anotou Gonçalves (2016):

Atualmente, a empresa está avaliada em 60 bilhões de dólares e utiliza a mesma estratégia de crescimento que a *Amazon* em seu início, a qual, ao invés de focar em geração de lucros, inicialmente preferiu investir em seu serviço de entregas para capturar quantidade de clientes até tornar-se indispensável. (GONÇALVES, 2016, p.107)

Devido ao seu crescimento, tem sido forte a resistência por parte das corporações prejudicadas pelo seu funcionamento. Isso ocorre porque antes os taxistas não possuíam concorrentes antes da entrada da *Uber* no mercado.

Um setor que sempre foi regulamentado, e a entrada de novas “praças” é controlada pelos sindicatos de taxistas e pelas prefeituras.

6 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesse capítulo serão apresentadas e discutidas as informações retiradas das entrevistas realizadas com os motoristas. Conforme a metodologia apresentada, serão categorizadas as respostas por cada objetivo específico, retirando as respostas mais relevantes e as descobertas da pesquisa que foram julgadas pertinentes. Serão feitas duas subdivisões para fins didáticos.

Primeiro serão apresentados os resultados abordando cada objetivo específico, sendo estes: identificar o perfil dos motoristas; analisar qual sentido os motoristas conferem ao seu trabalho; investigar como se dá o controle do trabalho dos motoristas pela *Uber*, sob o ponto de vistas deles; e, por fim, descobrir quais as condições gerais de trabalho dos motoristas. Dentro de cada subtópico serão discutidas de maneira aglutinada algumas perguntas, visto que as respostas tiveram proximidade.

Ao fim da discussão dos dados, será respondida, com base nas discussões feitas, a pergunta de pesquisa: quais as características dessa nova relação de trabalho, na perspectiva do motorista, advindas com o aplicativo *Uber* na cidade de João Pessoa?

6.1 O Perfil dos Motoristas

Para ser possível traçar o perfil dos motoristas perguntou-se inicialmente como e por que eles começaram a trabalhar na *Uber*. As respostas serviram para entender, além de conhecer os motoristas, as causas do sucesso da empresa. O desemprego, a falta de oportunidade no mercado formal, a necessidade de prover a família honestamente, complemento de renda e a flexibilidade de horários foram as respostas mais frequentes, sendo o desemprego a predominante.

De maneira geral, pode-se afirmar que o fenômeno está ligado ao desemprego e à necessidade de se aumentar a renda, visto que os salários não acompanharam o aumento dos preços nos últimos anos, bem como a crise no Brasil trouxe um universo de desempregados.

Essa constatação vai ao encontro do que diz a OIT (2006) quando afirma que em situações de forte desemprego, de subemprego e de pobreza, a economia informal é uma fonte potencial de criação de empregos e de rendimentos, pelo fato de ter um acesso relativamente fácil. Percebeu-se que há uma real facilidade de entrada na empresa, pois, mesmo com a exigência de cadastro para poderem usar o aplicativo, as pessoas conseguem entrar sem maiores dificuldades, tanto que nenhum entrevistado alegou alguma dificuldade em conseguir preencher esse requisito.

A flexibilidade de horários e o fato de não possuírem chefes cobrando cria um ambiente favorável para o aumento do fenômeno. Traz-se o que dizem alguns entrevistados:

Tive problemas de saúde na família, com dificuldade de conciliar horários formais com as obrigações domésticas. [E25]

Tenho flexibilidade de horários, com as obrigações do dia a dia. [E22]

Visto que as novas tecnologias proporcionam mais liberdade para atuação, e sem a estrutura formal das empresas, que ainda permanecem ligadas a modelos antigos, em que a disciplina de horários é rígida, inclusive instituindo ponto eletrônico para empresas, essa possibilidade de trabalhar quando tiver tempo livre torna-se atrativa.

Percebeu-se que essa flexibilidade de horário gerou uma transformação social significativa, visto que as pessoas que antes estavam impossibilitadas de auferir renda passaram a ter uma nova chance. Tendo essa mudança, de acordo com o que diz Carvalho (2010), quando tratou do processo de mudança tecnológica nas relações de trabalho, ocasionado profundas transformações, tanto nos indivíduos como nas organizações e sociedades, podendo ser entendida como toda alteração, transformação ou inovação que seja percebida pelo homem (CARVALHO, 2010). Ao primeiro impacto, parece uma descoberta simples, entretanto, no dia a dia das pessoas, isso traz relevância, o que ficará mais claro no decorrer das demais análises.

Registra-se a possibilidade de complementação de renda como uma das explicações para o crescimento da *Uber*. Foram identificados 20 (vinte) respondentes, dos 69 (sessenta e nove), que faziam desse trabalho com esse objetivo. Traz-se uma resposta que resume bem esse quesito:

Meu salário formal é baixo, fiz *Uber* nas férias e vi que ganhava mais, pois, com a crise, meu chefe queria retirar umas gratificações. [E48]

Poder complementar a renda e dar um conforto melhor para suas famílias é algo que faz o *Uber* interessante, pois, como já dito, não há significativas barreiras para a entrada nesse aplicativo.

Essa busca por novas oportunidades fora das organizações em que atuam, considerando o aspecto das relações do trabalho e dos processos tecnológicos, acaba por corroborar o que disseram Cançado e Campos (2010), ao tratarem do comportamento dos trabalhadores modernos, quando afirmaram que “eles precisam gerir suas carreiras de forma que não dependam da organização na qual trabalham” (CANÇADO; CAMPOS, 2010, p.133).

As respostas às perguntas 2 (dois) e 15 (quinze) foram agrupadas, visto que elas mostraram categorização similar nas respostas. Ou seja, os relatos foram no sentido de descrever suas rotinas de trabalho. Na pergunta de número 2 (dois) perguntou-se sobre como é o dia a dia de trabalho no *Uber*, e na questão 15 (quinze) em quais horários eles costumavam trabalhar.

Depreendeu-se, pelas respostas, que, de maneira geral, as pessoas relatam um dia a dia tranquilo, a interatividade com os passageiros gera uma dinâmica prazerosa e esses seriam os pontos positivos. Entretanto, relataram como negativo, uma rotina de insegurança e o cansaço das longas horas de jornada para compensar os altos custos.

Vários motoristas colocam metas diárias de receita para que possam voltar para casa. Ao descrevem os pontos negativos, fizeram extensos relatos, ao contrário dos positivos. Segue o que dizem os entrevistados:

Sou escravo da *Uber*. Se a pessoa for dedicada ao extremo, consegue fazer um dinheiro bom. Caso contrário, mal dá pra pagar as contas. [E37]

Meu dia no *Uber*, apesar de ser um trabalho informal, eu tenho metas e horário a cumprir. [E61]

É um trabalho estressante, tem dias que mais e tem dias que menos, porém, gosto da dinâmica. [E63]

Cansativo, pois dirijo muito e o trânsito estressa demais. [E65]

Estressante, principalmente nos horários de pico. Muito, mas muito estressante e cansativa. [E69]

Interessante perceber como o relacionamento com outras pessoas faz com que a rotina cansativa da *Uber* seja suavizada. Muitas pessoas relataram o conhecer outras pessoas, culturas e línguas como um fato interessante de se trabalhar com a *Uber*, visto que ela é uma multinacional.

Atendo muita gente, gosto de lidar com pessoas diferentes, de escutar as pessoas e de conversar. [E40]

É um dia divertido em comparação ao emprego antigo. Não me incomodo com o trânsito. É uma diversão remunerada, pois tenho contato com o ser humano no dia a dia. [E46]

Amo fazer *Uber*, pois conheço muitas pessoas. [E26]

Destaca-se aqui a questão da insegurança e das altas jornadas de trabalho, visto que foram citadas em respostas a outras perguntas. O E17, ao tratar de insegurança, disse que já

trabalhou em vários empregos, até como segurança armado, e disse que, em relação ao *Uber*, “nada se compara” [E17].

Quando se trata da alta carga horária de trabalho, salienta-se a resposta do E37, que argumentou ser “escravo do *Uber*”. Muitos relatam uma rotina bastante cansativa, do ponto de vista físico e mental, pois, precisam trabalhar entre 10 (dez), 12 (doze) e até 15 (quinze) horas diariamente para obterem melhores resultados. Isso também, por conta aumento da concorrência, dos custos e do baixo valor das corridas, além dos demais custos.

Essa descoberta traduz bem como esses trabalhadores continuam a se submeter a extensas jornadas, ainda nos dias de hoje, indo ao encontro de Boltanski e Chiapello (2009) quando afirmaram que o objetivo essencial era obtido pela busca da economia com mão de obra, supondo-se o uso de técnicas organizacionais, mas também a extinção de todos os intervalos e o aumento máximo do ritmo de trabalho, ao analisarem o modelo *toyotista* que, na época, era inovador pela introdução de novas tecnologias.

A economia com a mão-de-obra, como acima descrito, fica clara nesse caso, visto que a *Uber* não contrata os motoristas, que são considerados parceiros. Segundo a empresa, são eles quem contratam o aplicativo para poderem ter acesso aos clientes cadastrados na plataforma.

Afirma-se que as jornadas de trabalho não são pequenas, a não ser para alguns que usam apenas como complemento, por terem outra ocupação. Isso é comparável a um retorno aos primórdios da Revolução Industrial, onde só compensava trabalhar se fossem muitas horas, para reduzir os efeitos da baixa remuneração. Ao falar sobre o progresso da Revolução Industrial do século XVIII e a maneira como trouxe sacrifícios para seus trabalhadores, Polanyi (1980) já dizia que ocorreu um progresso miraculoso nos instrumentos de produção, o qual se fez acompanhar de uma catastrófica desarticulação nas vidas das pessoas comuns.

Percebeu-se que a opressão ao trabalhador da *Uber* aqui toma sua face aparente, afinal, ser “obrigado” a ficar na rua, rodando em busca de passageiros, para compensar algum retorno financeiro é interessante para a empresa, que cobra o mínimo de 25% de cada corrida. Essa realidade vai ao encontro de Vianna (1999, p. 22) quando diz que, “do ponto de vista da força de trabalho, a forma mercantil consiste numa mera aparência, que dissimula a exploração da força de trabalho”. Acredita-se que sair de casa todos os dias e passar várias horas trabalhando possa causar problemas físicos, mentais e familiares, o que é possibilitado, principalmente, pela liberdade proporcionada pela tecnologia, de poder trabalhar todos os dias e em qualquer horário.

Para uma melhor apresentação dos resultados, categorizou-se as respostas conjuntamente às perguntas 3 (três) e 4 (quatro). Buscou-se saber na pergunta 3 (três) se eles possuíam outra ocupação além da *Uber*. Na outra pergunta, se o carro deles era próprio ou alugado, identificou-se que, devido ao desemprego, como explicado na resposta à pergunta 1 (um), 49 (quarenta e nove) motoristas buscaram a *Uber* e não possuem outra ocupação. Podemos deduzir que se trata de um fenômeno no qual as pessoas se socorrem e, pela dificuldade de arrumar outro emprego e não conseguirem outra remuneração, acabam tendo que passar o tempo que for necessário trabalhando para poderem auferir a renda necessária para prover seus lares.

Encontrou-se 20 (vinte), dos 69 (sessenta e nove), entrevistados que faziam da *Uber* um complemento de renda, ou seja, possuíam outra profissão. Essa informação é relevante e diz duas coisas. Primeiro que, apesar de ser um fenômeno ligado ao desemprego, como já foi revelado na pergunta 1 (um), esse trabalho serve também para que as pessoas possam ofertar algo melhor para suas famílias, do ponto de vista financeiro, complementando sua renda.

A segunda confirma o que já foi descoberto nesse trabalho, que a renda de certas ocupações não está acompanhando as despesas das pessoais dos trabalhadores, que viram a realidade econômica do país se impor sobre suas formações, como bem salientou o E68: “Sim, faço audiências em direito. Mas a realidade econômica impõe me virar.” [E68]. O mercado de trabalho, devido ao elevado desemprego (conforme visto anteriormente), aproveita para pagar baixos salários e, assim, poder aumentar o ganho dos empresários, ou ser até mesmo uma questão de sobrevivência empresarial, sendo o trabalhador aquele que arcará com essa disfunção.

Descobriu-se que 10 (dez) motoristas alugam os carros, e aí se deduziu pelas respostas que é ainda mais difícil conseguir uma renda razoável para poder manter a família, visto que o valor do aluguel deve comprometer parte significativa dessa renda.

Foram relatados aluguéis entre R\$ 375,00 (trezentos e setenta e cinco reais) por semana, com 5 (cinco) mil km por mês de franquia (o que pode ser rodado por mês, passando disso o valor é por quilômetro rodado), dando R\$ 1.500 (um mil e quinhentos reais) por mês. Afirmo o E69: “Se você loca um carro, você tem um alto custo mensal médio de 1.500 reais por mês”. Resume bem essa realidade o E12 ao dizer que: “Fica impraticável trabalhar alugando”. Essa forma de trabalho mais onerosa, alugando o carro, mostra que a ideia da *Uber* é, indiretamente, fazer com que o motorista busque ter o seu carro próprio, pois assim ficaria dentro do conceito de compartilhamento ao qual se propõe a empresa.

Esse valor acaba impondo uma jornada ainda mais longa, visto que o custo desse aluguel precisa ser conseguido primeiro, pois é o carro o meio usado para auferir essa renda, aumentando ainda mais a opressão sobre o trabalhador, como já foi falado anteriormente.

Traz-se à tona, nesse momento, a questão da terceirização. Como já foi dito, a *Uber* não contrata essa mão-de-obra diretamente, pois considera seus motoristas como parceiros, que contratam seu banco de dados para obterem clientes. A sutileza consiste em que a empresa obtém seus lucros por meio da cobrança por corrida, ou seja, para que haja sua principal fonte de receita, 25% (vinte e cinco por cento) de cada corrida, ela precisa de pessoas nas ruas rodando com seus carros.

Ora, a terceirização é apresentada por Boltanski e Chiapello (2009) como sendo uma nova política de contratação que possibilita ao empregador ficar de mãos desatadas em uma nova estrutura empresarial tal que o empregador, ao subcontratar mão de obra, pode ocultar que é empregador.

Esse fenômeno pode ser enquadrado como uma espécie de terceirização, ou flexibilização administrativa visto que a *Uber* não possui responsabilidade, administrativa ou legal, para com os motoristas, mesmo tendo no mínimo 25% (vinte e cinco por cento) do valor de cada corrida.

A forma de relação do trabalho, com sutis nuances em suas denominações, vai ao encontro do que dizem Wunsch e Mendes (2015) quando afirmam que o capital intensifica sua ofensiva ideológica [...] o patrão passou a ser chamado de empreendedor, o chefe foi intitulado líder e o trabalhador passou a ser denominado colaborador. Estando este ponto de vista sob a ótica da administração, quando a *Uber* trata de chamar os motoristas de parceiros.

Talvez essa seja uma das questões mais intrigantes das novas tecnologias e as relações trabalhistas, a linha tênue entre eles é apenas uma empresa tecnológica que dispõe de um vasto banco de dados e de tecnologia para unir esses clientes ao motoristas, mas pode ser apenas uma empresa de transporte que usa mão de obra de terceiros pra auferir lucros.

As respostas às perguntas 7 (sete) e 8 (oito) também foram agrupadas. Na pergunta 7 (sete) buscou-se saber se eles achavam financeiramente vantajoso trabalhar com a *Uber* e foram identificadas algumas coisas interessantes. Primeiro, apesar de os motoristas terem a impressão geral de que financeiramente não compensa trabalhar com o aplicativo, eles precisam auferir renda e acabam se submetendo ao trabalho, pois não têm alternativa devido ao desemprego. A resposta que mais parece refletir a realidade vem do E48 que diz:

Não é vantajoso financeiramente porque tem manutenção de carro, combustível alto. Tenho que rodar 10 a 11 horas por dia pra sobreviver. [E48]

Segundo, existe uma séria dificuldade em se calcular os ganhos reais líquidos (como será apresentado também na pergunta sobre renda mensal), pois existem vários custos que não são fáceis de calcular, como: depreciação das peças do carro, custo diário de seguro, alterações nos preços da gasolina, despesas com financiamento dos carros, etc.

Dos demais que falaram que não é vantajoso, são apresentados alguns relatos que foram julgados interessantes:

Não é vantajoso, mas é melhor que o mercado explorador da mão de obra barata. [E6]

Não, pois a gasolina está muito cara. Mas o aplicativo é uma saída para complementar a renda. [E15]

Não. Para ganhar alguma coisa tem rodar no mínimo 12 horas por dia. [E18]

Mais uma vez, eles reclamam das longas jornadas às quais estão sujeitos e dos baixos salários oferecidos no mercado formal. O que só reforça o que se vem falando sobre a longa e extenuante jornada e a necessidade de obter dinheiro para prover para suas famílias, o que ficará ainda mais claro quando forem tratados os sentidos do trabalho.

O E8 afirma que “não é vantajoso. A receita não cobre a manutenção, a *Uber* só divide os lucros”. Descobriu-se que a *Uber* não divide os riscos do negócio. Apesar da empresa ficar com uma porcentagem mínima de 1/4 (um quarto) da corrida, não busca meios de reduzir as despesas dos motoristas com óleo, pneus, seguro, gasolina, depreciação do veículo, internet para celular, troca de aparelhos celulares, etc.

Uma característica interessante, descoberta com uso intenso de tecnologia, é a velocidade em se auferir renda. Como frisou o E10, a praticidade e velocidade em se conseguir dinheiro é um diferencial da *Uber* “mas, se está sem dinheiro, liga o aplicativo e faz algum dinheiro em pouco tempo” [E10].

Muitos relataram que no início do aplicativo, em João Pessoa, valia mais a pena financeiramente, mas agora, com o aumento do número de motoristas e do valor da gasolina, não vale tanto. “Não é. Já foi no começo” [E11].

Há relatos que o carro a gás compensa, porém, o problema é que esses carros precisam de um investimento maior para adaptação e manutenção, visto não ser o combustível indicado de fábrica. “Se for um veículo a gás, sim, compensa” [21].

O E37 foi o único que calculou o valor do quilômetro: “Não é. Muito gasto. Ganho 0,90 (noventa) centavos por quilômetro, mas continuo por conta do desemprego” [E37]. O que mostra a dificuldade de se fazer esse cálculos, conforme dito anteriormente.

Entretanto, existem alguns motoristas que relataram ser financeiramente vantajoso trabalhar com a *Uber*. Desses, temos:

Sim. Porque como não está trabalhando formalmente, paga as contas. [E2]

É bom pra pagar contas. [E7]

Financeiramente, têm meses que sim, mas têm meses que são mais fracos. Dá pra ir mantendo. Tem que botar na cabeça que precisa rodar pra ir atrás dos passageiros. [E46]

Identificou-se que há uma associação dos que dizem que é vantajoso com aqueles que fazem por complementação de renda ou aqueles que enxergam-se como empresa, explicado pelo E67: “Depende da pessoa, se ela encarar como sua empresa e souber administrar suas finanças, sabendo trabalhar nos horários certos”, ele mesmo complementa a renda como motorista.

A grande maioria diz que busca trabalho em outros locais, em resposta à pergunta 8 (oito), assim, pode-se depreender que esse trabalho se trata de uma passagem, uma travessia, até acharem outro emprego, pois buscam empregos formais, com carteira assinada e os direitos trabalhistas garantidos pela legislação.

Percebeu-se, assim, que não buscam criar vínculos permanentes com esse emprego, confirmando o que diz Freitas (2000) quando fala das modernas relações trabalhistas e a fragilidade dos vínculos que estão surgindo e que as diversas transformações nas relações de trabalho levam os indivíduos a uma situação de fragilidade de identidade, de enfraquecimento de vínculos diversos, de busca de sentido, de desorientação quanto ao presente e ao futuro e de carência de referenciais.

Apresentando aqui uma característica marcante dessa atividade, as pessoas continuam a buscar outro emprego, pois não querem se submeter ao trabalho nesse aplicativo por um longo período.

Dos que não buscam emprego em outros locais, verificou-se que muitos deles já procuraram bastante, geralmente falam com desânimo e, como relataram na questão 1 (um), a falta de oportunidades acaba fazendo com que eles nem sequer tentem mais uma recolocação no mercado formal.

Através da pergunta 12 (doze) buscou saber se eles acham que estariam trabalhando caso não houvesse essa tecnologia. Foi feita a análise baseada nas pessoas que apenas possuem o trabalho na *Uber* como fonte principal de renda, afinal, os outros possuem outra ocupação e, portanto, não se aplicam à pergunta. Serão trazidas as respostas que mais chamaram a atenção e que são importantes para serem citadas.

Não houve uma predominância de sim ou não. Identificou-se que várias pessoas já tinham desistido de buscar emprego na iniciativa formal e mesmo as que continuam tentando ainda não acharam. Das que disseram que não estariam trabalhando, transcrevem-se as que mais chamaram a atenção:

Acredito que não, por conta da crise. Uma salvação. [E4]

Com certeza, não. Até por causa da idade, e também pela facilidade que o aplicativo dá para quem quiser trabalhar como convir. [E41]

Não estaria trabalhando. O *Uber* veio para dar nova chance de trabalho. [E49]

Eu acredito que não, pois, nunca parei de tentar voltar ao mercado de trabalho na minha área de formação. Então até hoje estou desempregada. [E59]

É necessária atenção, primeiramente, para o E59. Vê-se que a busca por emprego na atividade para a qual a pessoa possui formação ainda permanece. Como foi abordado anteriormente, o *Uber* é apenas uma ponte, uma travessia para que eles possam, ao final da crise, serem recolocados, ou não, em suas profissões anteriores.

Colocou-se o comentário do E41 propositadamente, pois percebeu-se que, como será visto ao abordar a questão da idade, 22 pessoas têm mais de 41 anos, o que parece dificultar o retorno ao trabalho formal, agravado pela crise econômica do Brasil.

A resposta do E4 vem ao encontro dos dizeres de Acevedo (2015) quando, ao tratar sobre economia compartilhada, afirma que os benefícios deste arranjo vêm da possibilidade de evitar o desemprego temporário e suplementar a renda. Para pessoas que necessitam trazer dinheiro para casa honestamente e com dignidade, a *Uber* veio como uma, senão única, opção.

A seguir estão transcritas as respostas mais significativas dadas pelas pessoas que disseram que estariam trabalhando:

Parado não estaria. Até vendendo água num sinal. [E37]

Sim, sempre trabalhei. Na verdade o *Uber* nos deixa acomodados esperando pelas corridas. [E16]

Sim. Mas com ganhos ainda menores. [E19]

Sim. A necessidade faz a gente buscar outros meios, outros caminhos. [E53]

O E16 afirmou que o *Uber* de certa maneira deixa as pessoas acomodadas esperando as corridas. Isso deve ter um efeito na chamada zona de conforto, afinal, basta ligar o aplicativo e esperar a vida dos clientes, sem qualquer esforço por parte da pessoa.

Destaca-se mais uma vez, com o E19, o fato, dos ganhos no mercado formal não serem mais tão atraentes. Alguns motoristas sabem que, mesmo que arrumassem outro emprego, talvez não sairiam da *Uber*, permaneceriam nele complementando suas rendas, até há a liberdade para trabalhar em qualquer horário do dia, em qualquer dia da semana, como será abordado em questão específica.

Percebeu-se o quanto o aplicativo possui importância para essas pessoas que, de outra forma, não poderiam manter suas famílias com condições mínimas de dignidade, visto ser o desemprego um fenômeno que tem consequências tanto financeiras quanto sociais. Um pai/mãe de família que não consegue prover para seu lar deve enfrentar sérias consequências perante seus filhos, seu companheiro (a), a sociedade, etc.:

Graças aos aplicativos de transporte muitos pais de família estão conseguindo levar para casa o alimento, pois muitos ficam longos tempos desempregados. [E61]

Entende-se, com essa narrativa do E61, que o processo de inovação nas relações do trabalho ocasionado pela *Uber* vai ao encontro da explicação de Carvalho (2010) quando afirma que:

A mudança tecnológica tem ocasionado profundas transformações, tanto nos indivíduos como nas organizações e sociedades, podendo ser entendida como toda alteração, transformação ou inovação, que seja percebida pelo homem, desde que tenha ocorrido em procedimentos, conhecimentos ou utensílios através dos quais a sociedade amplia o alcance das capacidades humanas. (CARVALHO, 2010, p.166)

Assim, a presente pesquisa revela significativas transformações no sentido de propiciar à sociedade uma maneira de locomoção mais barata que os táxis, e mais segura, já que os motoristas passam por cadastramento pela empresa, bem como oportunidade profissional para vários pais e mães de família que, de outra forma, não poderiam sustentar seus lares.

Corroborando com Weil e Nogueira (2016), quando tratam das mudanças ocorridas no contexto do capital e os trabalhadores informais e afirmam que eles vivenciam, em maior intensidade, as mudanças ocorridas no contexto do capital e sofrem os impactos das

exigências impostas neste processo, muitos já buscaram retornar à condição de trabalhadores formais, porém, desistiram.

A resposta à pergunta 14 (catorze) revelou a idade, a renda mensal aproximada e o grau de instrução e, assim, alcançou-se o objetivo específico de traçar o perfil dos motoristas da *Uber*.

Para o indicador idade, foi mais produtivo construir os seguintes intervalos para analisar o fenômeno estudado: iniciou-se com até 20 anos, depois intervalos de 10 anos, até chegar em 50 ou mais.

Afirma-se que, nessa pesquisa, a *Uber* reúne pessoas de 31 a 40 anos, ou menos, visto que 46 pessoas têm até 40 anos de idade. São pessoas que deveriam, ou poderiam, estar desenvolvendo suas atividades em empreendimentos próprios, ou em empresas, isso por terem uma idade relativamente baixa, mas que, por conta das dificuldades encontradas no mercado e da facilidade de se começar a trabalhar com a *Uber*, acabam encontrando nessa fonte de renda um alívio para o desemprego.

Para o quesito renda, iniciou-se com o intervalo de até um mil reais, depois intervalos de mil reais, até 3 (três) mil e um reais ou mais.

Possuo 46 anos, segundo grau completo, mês bom, rodando 30 dias, uns 6 mil. Mês fraco 3 mil a 4 mil. Meta de 200 por dia. Trabalho sem folga e sem férias. [E46]

Esse entrevistado frisou o que acontece com ele e com seus colegas por estarem na informalidade e trabalharem sem direitos trabalhistas, pois não têm folga remunerada, férias, ou sequer algum benefício previdenciário caso adoeçam. Indo ao encontro do que diz a OIT (2006), quando trata de informalidade, as atividades não entram no âmbito de aplicação da legislação, o que significa que estes trabalhadores e unidades operam à margem da lei, ou então não são abrangidos na prática, o que significa que a legislação não é aplicada.

O intervalo de maior número de respostas foi de >3.001 (maior que três mil e um reais), com 27 respostas. Considerando que o salário mínimo do país é de R\$ 954,00 reais brutos (fora os descontos de INSS), percebe-se que essa renda é significativa, fazendo com que os motoristas acabem encontrando nesse trabalho uma forma de manter suas famílias sem terem a pressão de chefias ou de horários rígidos nas empresas.

Frisa-se que essa renda é bruta e que nem sempre é só gerada com o *Uber*, visto que existem pessoas que usam como complementação de renda, possuindo outros vínculos, inclusive aposentados, mas que, ao final, gera uma renda bem atraente, comparada ao trabalho formal.

Não obstante, o intervalo de 1.001 a 2.000 mil reais obteve 23 respostas, o que se considera relevante, pois se interpreta que, apesar de ser uma renda menor, ela ainda é maior que o salário mínimo nacional, o que acaba fazendo com que as pessoas trabalhem com essa tecnologia, já que as exigências de entrada não são altas, além de não apresentar as pressões comuns aos empregos formais, com metas e prazos rígidos a serem alcançados.

Ressalta-se a recorrente dificuldade que eles têm para calcular a renda mensal. Não ter uma renda fixa mensal realmente dificulta esse cálculo, mas, chamou atenção esse ponto, como se fosse uma espécie de alienação que vai ao encontro de Ferraz, Biasotto e Tonon (2010) quando, ao tratarem do tema sob a ótica marxista, dizem que a alienação ocorre tanto por não poder mais conceber o produto do trabalho (divisão social do trabalho em intelectual e manual) quanto pela perda do controle do resultado da execução do mesmo (o produto do trabalho não pertence ao trabalhador, mas ao capitalista).

Deixar um quarto ($\frac{1}{4}$), ou seja, 25% (vinte e cinco por cento), de cada corrida para a *Uber* é considerado um valor alto pela grande maioria dos motoristas, como será visto no decorrer desse trabalho.

Em relação ao grau de instrução, foram duas respostas predominantes: médio completo e superior completo. Antes de pesquisar, seria fácil concluir que esse fenômeno atinge apenas as pessoas com baixa escolaridade, o que é verdadeiro para 41 pessoas que possuem o nível médio completo, mas essa análise não seria justa. Ressalta-se que 23 pessoas, das 69 respondentes, possuem nível superior completo, algumas com mais de um curso superior e até com pós-graduação.

Ou seja, o mercado de trabalho está ruim até para profissionais capacitados e o desemprego está afetando pessoas que antes teriam emprego formal de maneira menos difícil.

Acredita-se ter sido traçado o perfil dos motoristas de *Uber* que trabalham em João Pessoa. Mostrou-se como se trata de um fenômeno altamente ligado ao desemprego e à crise pela qual passa o país na oferta de trabalho formal. Demonstrou-se como a alta carga horária, de até 15 (quinze) horas diárias, traz uma rotina de cansaço para eles.

Apesar de acharem o trabalho tranquilo, quase sempre complementaram dizendo que é a interação com as pessoas que faz com que essa rotina seja atenuada. Interessante perceber que, apesar de não considerarem financeiramente vantajoso, eles continuam por inteira falta de opção, tanto para fazer outra atividade principal quanto para complementar a renda.

6.2 O Sentido de Trabalhar na *Uber*

Para trazer informações sobre o sentido de trabalhar na *Uber*, foram elaboradas duas perguntas, que serão analisadas a seguir.

A pergunta número 5 (cinco) questiona qual sentido os trabalhadores conferem ao seu trabalho. Foram transcritas as respostas que mais chamaram a atenção e serão analisadas dentro da teoria apontada nesse trabalho.

Gratificado em poder ajudar às pessoas no dia-a-dia. [E1]

Se sentir útil para a sociedade. Contribuir para mobilidade urbana. Contribuir com pessoas que bebem e não podem dirigir. Tornar-se responsável consigo mesmo e com o próximo. [E3]

Ajudar a mobilidade das pessoas, democratizando o transporte. [E4]

Significa melhorar a mobilidade urbana, pois tira as pessoas dos ônibus. Utilidade pública. [E24]

Ajudar as pessoas com valores menos injustos. Pois os taxistas cobram muito caro. *Uber* é muito barato. [E30]

Essas características citadas acima estão de acordo com o sentido do trabalho proposto por Hackman e Oldham (1975) quando afirmam que o sentido do trabalho é o grau em que o trabalho tem um impacto substancial na vida ou trabalho de outras pessoas, seja na organização imediata ou no ambiente externo. Por essas respostas, eles percebem o trabalho como forma de ajudar o ambiente no qual estão inseridos, democratizando o acesso à mobilidade urbana e sentindo-se úteis para a sociedade.

Outra pesquisadora que corrobora com essa visão é Morin (2001) quando afirma que dar sentido ao trabalho é quando a execução do trabalho tiver um impacto positivo na vida de outras pessoas, tanto no contexto empresarial quanto na sociedade. Como bem afirma o E29: “Atendo aos clientes de uma forma confortável, oferecendo preço acessível”, melhorando a mobilidade urbana.

Esse sentido de importância conferida ao trabalho pode ser corroborado por Dejours (2015) quando afirma que esses conteúdos significativos permitem a construção da identidade pessoal e social do trabalhador por meio das tarefas que executa, fazendo com que ele consiga se identificar com aquilo que realiza.

O uso de um aplicativo de celular que ajuda, de acordo com seus usuários, a dar uma melhor mobilidade urbana, é um fenômeno recente e propiciado pelo uso intenso de tecnologia. Os motoristas da *Uber* parecem que já perceberam essa importância, como diz o

E49: “Sinto -me privilegiada em servir à população de João Pessoa”. Confirmado por Morin (2001) quando afirma que para que um trabalho tenha sentido é importante que quem o realize saiba para onde ele conduz.

Existem motoristas que encaram o trabalho como um serviço de carona paga, ou como táxi. Alguns depoimentos ilustram essa percepção deles. O E9 falou primeiro em “carona paga”, ou seja, para ele, faz sentido compartilhar seu carro: “Assistência para quem precisa e tem gente que não está podendo ajudar o próximo. Uma carona paga. Pois tem flexibilidade. Significa saúde, pois tem contato com as pessoas” [E9]. O E37 fala que “presta serviço para empresa, como uma carona paga”, também dando significado de carona ao seu trabalho.

Não se pode deixar de ressaltar que essa não é a única corrente de pensamento, transcreve-se o que diz o E43: “Significa transportar, locomoção de passageiros, trabalho como táxi”. Pode-se afirmar que, na essência, tanto quem acha que faz carona, quanto quem acha quem faz serviço de táxi, presta o serviço de transporte de passageiros. No geral, elas veem sentido em transportar as pessoas no seu dia-a-dia.

Independente de qual corrente eles sigam, impressiona como os relatos vão ao encontro do que diz Oliveira (2004) ao dizer que as respostas dadas para o trabalho que faz sentido relacionam-se aos valores morais, à valorização da pessoa, às relações interpessoais, ao prazer de trabalhar, à realização e satisfação profissional, à utilidade e à contribuição do trabalho para a sociedade. Quando se trata de melhorar a mobilidade das pessoas, eles sentem que contribuem para a sociedade em geral.

Percebeu-se que muitos motoristas tratam a *Uber* como uma troca em que eles emprestam sua força de trabalho e são recompensados financeiramente e, de alguma maneira, psicologicamente (visto que muitos relataram que o contato com pessoas os fazem aprender). O E11 diz que: “É uma troca. Acho que o *Uber* me ajuda, pois eu ligo o aplicativo e ele me estende a mão”. Já o E12 diz: “Vejo o trabalho como sendo de motorista para as pessoas”. O E54 resume bem quando diz: “É o amor pelo que faço”. Ver o trabalho com esse sentido de troca vai ao encontro do conceito de economia compartilhada tido por Kepler (2015), que afirma que:

A Economia Compartilhada, ou *Sharing Economy*, é um ecossistema econômico sustentável, assentado sobre o tripé da partilha de recursos humanos, produtos e serviços e é constituído pela criação, produção, distribuição, comércio e consumo compartilhado de bens e serviços por empresas, comunidades e cidadãos, todos os quais integrantes de um sistema altamente eficiente, onde todos contribuem e se beneficiam. (KEPLER, 2015, p.1-2)

Corroborado por Betiol (2006), quando afirma que, para ter sentido, o trabalho deve respeitar os valores humanos e ser fonte de aprendizagem e inserção social. Essa troca contínua, relatada por eles, parece que faz do trabalho uma fonte de crescimento pessoal.

Como afirma a resposta do E50: “Significa autonomia de trabalho e horários, com bons rendimentos. Tenho certeza que estou dedicando meu tempo e esforço para meu crescimento profissional e pessoal”.

Apesar das considerações acima, pode-se afirmar que o fenômeno é associado à geração de renda. Para eles, garantir o sustento da família é o real sentido do trabalho como motorista de *Uber*. Seguem as respostas dos entrevistados:

Significa minha família. É tudo, pois é dele que retiro o dinheiro para prover minha família. [E40]

Hoje ele significa a renda para manter o carro e sobreviver. [E41]

Ganhar dinheiro para sustentar a família. [E48]

Manter as contas, pois é a única fonte de renda. Saída para o desemprego, única solução para o momento. [E53]

O *Uber* significa uma fonte de renda de extrema importância, pois o país que vivemos o índice de desemprego é grande. A relação que tenho é um caso de amor e ódio. Amor por existir e dar oportunidade. Ódio pela taxa que é cobrada. [E59]

Ratifica-se que, para a maioria dos motoristas da *Uber* em João Pessoa, o real sentido do trabalho é a possibilidade de auferir renda para cuidar de seus familiares. Acredita-se que essa questão financeira vai ao encontro do que pensa Dejours (2015) ao afirmar que certas profissões careceriam de significação humana, ou seja, não teriam significado para a família, nem para os amigos, nem para o grupo social do qual o trabalhador faz parte.

Encontrar apenas o lado financeiro da sua profissão corrobora com a descoberta feita ao discorrer sobre o perfil dos entrevistados, já que quase a totalidade usa o *Uber* apenas como passagem, uma ponte para eles, pois buscam outros trabalhos. Muitos sentem que fazem um serviço de mobilidade urbana útil, no sentido de proporcionar a democratização do acesso ao transporte, principalmente para pessoas que antes não tinham essa possibilidade, visto que a *Uber* possui uma baixa tarifação para os clientes em suas corridas.

Ressalta-se que houve relatos de motoristas que realmente sentem-se gratificados por estarem trabalhando dignamente, o que é importante do ponto de vista social e econômico, já que o desemprego é elevado no Brasil. Essa identificação do motorista com o processo de trabalho que constrói está de acordo com Morin (2001) quando diz que é um trabalho não

alienante, no qual o trabalhador consegue identificar todo o processo desde sua concepção até sua finalização e tenha um resultado identificável, encontrando o significado do trabalho.

Conclui-se a análise das respostas dadas a essa pergunta reafirmando que os motoristas da *Uber*, em sua quase totalidade, veem principalmente sentido financeiro nesse trabalho, propiciando o sustento de suas famílias. Nesse caso, vai de encontro à primeira característica identificada por Morin (2001) quando afirma que para ter sentido, o trabalho precisa de diversidade de tarefas – que possibilitaria a utilização de competências variadas, pois, o que se percebeu foi que eles têm o foco em trazer o dinheiro pra casa transportando pessoas em troca de pagamento, sem a diversidade de tarefas, como dito pela autora.

Continuando a análise do sentido do trabalho para os motoristas, foi questionado se eles se sentiam realizados com o trabalho. Daqueles que disseram que estão satisfeitos, muitos colocaram condicionais em suas respostas, como por exemplo, o E27: “Sim, pois não é a atividade principal”. Baseando-se nessa resposta, identificou-se que, daqueles que se dizem satisfeitos, geralmente estão, pois o *Uber* não é sua atividade principal e, sendo complemento de renda, tudo aquilo que eles conseguirem será ótimo. A seguir são apresentadas mais algumas respostas:

Sinto-me realizada. Mas pretendo ter outra coisa. [E11]

Sim. Não me vejo fazendo isso eternamente. Como ele é complemento, não passa por muitas dificuldades, caso arrume outro emprego, deixo o *Uber* [E24]

Dentro daquilo que me propus com o *Uber*, sim. Pois não é meu sustento principal. É uma complementação, e boa. [E42]

Sim, cansativo, mas tranquilo. Trabalho pra mim. [E48]

Sim. Tudo que eu faço para essa empresa consigo ter retorno para me realizar em outras coisas. [E51]

Eu não me sinto realizado, porém, me sinto satisfeito. [E63]

Satisfeito, realizado não, pois apenas complementa a renda. [E34]

Satisfeito, sim, realizado não. Por ser uma empresa americana, é muito capitalista, e muitas vezes só pensam neles. [E40]

Interessante perceber que alguns motoristas fizeram a sutil diferença entre satisfeito e realizado. Disseram que estão satisfeitos, pois, descobriram no *Uber* uma maneira digna de auferir renda, mas percebeu-se que não é esse o trabalho em que eles, em sua maioria, pretendem permanecer por muito tempo. Tanto que, na análise do perfil, eles majoritariamente falaram que buscam outra profissão para deixar a *Uber*. Por isso, fizeram

essa distinção, como se realizado estivesse relacionado a algum objetivo profissional que eles tivessem traçado e alcançado, o que parece não ser o caso em questão, pois foram para a *Uber* pelo desemprego, como foi colocado na questão 1 (um).

Descobriu-se que os motoristas estão bastante preocupados em não ficarem ociosos, pois encontraram na *Uber* uma fonte de renda, senão a única. Conforme resposta do E1: “Não. Melhor do que ficar ocioso. Quero mudar”. Com as modificações encontradas nas relações do trabalho e com a possibilidade de conseguir renda, que antes não existia, vai ao encontro de Morin (2001) quando afirma que existe um desaparecimento de empregos permanentes e, simultaneamente, aparecem novas tecnologias e formas inovadoras de organização do trabalho. Portanto, a *Uber* possui importância ímpar em poder proporcionar essa nova forma de trabalho.

Possuir um carro ainda é facilitado pelo comércio, pois, como muitos tiveram empregos formais antes, acredita-se que conseguiram financiar seus veículos, o que os tornaram público alvo da *Uber*, ao serem demitidos desses empregos formais.

Entretanto, frisa-se que a taxa de cobrança da *Uber* é muito citada como fonte de descontentamento. Como bem diz o E9: “Não estou realizado. Não estou feliz porque não tem retorno financeiro. Talvez se reduzisse a taxa da *Uber*”. Com a subida dos combustíveis, os altos custos de manutenção e depreciação, seria interessante que a *Uber* pudesse abrir um diálogo, assim poderia tentar reduzir essa insatisfação de seus motoristas. Seguem algumas respostas que corroboram essa descoberta:

Não me sinto. Mas pelo menos paga as contas [E2].

Não. Jamais. Por falta de oportunidade faço *Uber*. Quase não tenho lucro [E12].

Não. Eu tenho certeza que ninguém se sente realizado trabalhando com o *Uber*. Ele cobra uma taxa muito alta e preciso trabalhar muitas horas pra poder sobreviver. Acho que até os motoristas jovens estão em busca de melhores oportunidades no mercado [E41].

Não. Sinto-me desprezado. Único 5.0 em João Pessoa, nota máxima. Conheço pessoas melhores no Brasil. Faço por necessidade. [E17]

De forma alguma. O motorista que disse sim está mentindo [E30].

Pouco, pois sei que poderia fazer coisa melhor [E31].

De maneira geral, eles não estão satisfeitos em trabalharem como motoristas de *Uber*. Entretanto, já que precisam trabalhar melhor que façam da melhor maneira possível, como vários relataram, assim, encontram conforto emocional para seguir em frente com suas rotinas.

Eles não se sentem realizados, não demonstraram ambição, ou perseguição de ideais. Nesse caso, contrapondo o que diz Morin (2001), quando afirma que o interesse no trabalho também se origina das possibilidades que ele oferece para provar seus valores pessoais e para realizar suas ambições, permitindo a realização, dando oportunidades para vencer desafios ou perseguir ideais. Apesar de alguns terem essa postura, não se concretizou como predominante nas respostas.

Pode-se concluir, através dessa análise específica, que eles confirmam o que diz Chanlat (1996) ao afirmar que muitos trabalhadores passam a encarar seus empregos somente como forma de sobrevivência e acumulação de riquezas, e não como parte da vida, o que resulta numa maior alienação. Entretanto, continuam a trabalhar, afinal, como já demonstrado, eles priorizam trazer o sustento de suas famílias e buscam melhores oportunidades no mercado.

6.3 O Controle do Trabalho

Buscou-se, nesse objetivo específico, investigar como se dá o controle dos motoristas da *Uber*, sob o ponto de vista deles. Como as relações de trabalho acabam sendo afetadas pelas novas tecnologias, acredita-se que essa nova forma de controle revelou-se interessante, afinal, a organização do processo do trabalho é importante para entender como as novas tecnologias estão afetando as relações do trabalho.

Investigou-se, na questão 9 (nove), a relação da *Uber* com os motoristas, como a empresa acompanha o trabalho deles, se existe algum tipo de apoio no dia-a-dia. Primeiramente, identificou-se que o apoio citado é mais relacionado ao percurso das corridas, e que seria um acompanhamento via GPS (*Global Position System*) que se encontra no aplicativo.

Eles também relataram que a avaliação dos usuários é uma forma de controlar os motoristas. Quase todo o suporte seria via aplicativo e por *e-mail*, nada de maneira informal, com proximidade com os funcionários, como será aprofundado em pergunta específica, mas que aqui foi citado. Conforme segue:

O *Uber* acompanha pela avaliação de usuários. Quando tem problemas ele, às vezes, resolve. Cliente mal educado avalia baixo e o *Uber* falha. [E2]

Tem suporte 24 horas. Existe monitoramento via GPS. [E4]

Existe um sensor que capta os movimentos do carro. Pela pontuação também dada pelos passageiros, pois existem critérios, limpeza, simpatia, etc. E, assim, o *Uber* vai

indicando. O motorista é independente, não tem banheiro da *Uber*, não tem local de espera. Poderia não atrapalhar o trânsito caso tivesse apoio. [E9]

O aplicativo acompanha tudo a distância. São corridas às cegas, pois, às vezes, não sei quem são meus passageiros. [E20]

Com o *Uber*, ele cobra acompanhando pelas avaliações dos usuários. Acha que a avaliação do passageiro também é uma maneira de controlar. [E32]

Tudo é feito pelo aplicativo. Caso sofra acidente, precisa comunicar por ele. Existe um escritório na cidade, quando fui tinha uma fila enorme, poucos atendentes, não tem como dar atenção a todos. [E41]

Percebeu-se que existem algumas especificidades que trazem o uso da tecnologia para o mundo do trabalho, principalmente em casos de uso intenso, afinal, como relatado acima, “tudo é feito pelo aplicativo” [E41]. A avaliação que o passageiro faz do motorista também foi citada como uma forma de controle da *Uber* sobre eles, como disse o [E32], já que aqueles que possuem avaliações muito baixas são desconectados da plataforma.

Seria difícil imaginar, há bem pouco tempo, um trabalho no qual tudo fosse resolvido pelo celular, por meio de um aplicativo, e vale considerar que essa revolução ainda está no começo. Acredita-se que o mundo do trabalho possa ser um dos que mais sentirá os impactos das novas tecnologias já que essa revolução, quase sempre, pelo recorte que foi colocado aqui, trouxe mudanças.

Apesar de relatarem certo apoio, foi mostrado que parece ser superficial, sem se preocupar tanto com as questões de condições de trabalho como proposto por Saraiva, Ferreira e Coimbra (2012), quando afirmam que as condições de trabalho e saúde do trabalhador se referem a um assunto interdisciplinar e complexo, envolvendo diferentes variáveis, como o ambiente físico, ambiente químico, biológico, bem como as condições de higiene e segurança do posto de trabalho. Em nenhum momento foi relatado apoio nesse sentido por parte da *Uber*.

Os motoristas variaram nessa resposta. De maneira geral, identificou-se que eles acham que a *Uber* não fornece apoio suficiente para desenvolverem seu trabalho. Relataram que a *Uber* fornece mais suporte ao cliente do que ao motorista. Pois, para eles, seria apenas controle de corridas e um acesso ao e-mail, para que sejam relatados os problemas. Responsabilizando-os pela resolução de problemas no momento em que estes surgem. Seguem as respostas que ajudarão a explicar:

O *Uber* não apoia os motoristas, visa apenas o lucro. [E8]

Muito superficial, apesar do valor alto da taxa. Apoio quase inexistente. [E13]

Não existe apoio. Só entra em contato quando o motorista relata algum problema, mesmo assim por e-mail. Passageiro é mais bem amparado. Motorista abandonado. É o padrão de todo país. [E17]

O aplicativo supervisiona o trabalho, mas não cria vínculo. Vê como se o motorista só tivesse obrigações, e sem direitos trabalhistas, o que é ruim. [E22]

Plataforma motorista – praticamente zero. Pois a empresa só visa ao financeiro. Não tem nenhum apoio da plataforma. Apesar dos problemas, o *Uber* só liga pra saber se fizeram o Boletim de Ocorrência. [E23]

Relação impessoal, por e-mail. Não tem apoio de seguro. Todo o risco inerente ao trabalho é do motorista. Para complemento de renda é bom, para sobreviver dele é complicado, principalmente para quem tem carro alugado. [E37]

Foi relatada a existência de um escritório em João Pessoa, situado no bairro de Manaíra, entretanto, dos que o citaram, houve reclamações do atendimento. Disseram que são poucas pessoas para atender aos motoristas.

O E46 diz que:

Qualquer dificuldade a gente reporta, em área perigosa ou com pessoas perigosas a gente reporta pelo sistema, que é cego, não sabe do que acontece no dia a dia. Eles nos atendem e nos respondem por e-mail, sempre responderam. Padrão cego, só sabem o que o sistema informa. [E46]

A informalidade do controle do aplicativo, como pode-se perceber na fala de E46, é um fato interessante de ser ressaltado. A sensação de que o sistema é “cego” e que não tem ideia do que acontece no dia a dia das corridas traz uma realidade de certo abandono por parte da *Uber*, afinal, o sistema não teria meios, a não ser quando alimentado, de prever certas situações de risco. Como muitos reportaram, a segurança é uma preocupação constante dos motoristas e, nesse caso, poderia ser aprimorada pelo sistema.

Apesar das semelhanças com o serviço de taxi, acredita-se que os motoristas, por estarem lidando com alta tecnologia, esperam soluções da *Uber* que possam mitigar tais inseguranças.

Ainda sobre esse tema, diz o E48: “Só apoio em algum comentário. Mas não tem nada de segurança, nem botão de alerta, nada. Isso complica nosso trabalho, o dia a dia”. Com a sensação de segurança de nossa cidade sendo, a cada dia, menor, eles parecem não encontrar no sistema da *Uber* um meio de diminuir os riscos. Como foi bem colocado pelo E52: “Apoio nenhum, você se sente sozinho e desprotegido”.

O E56 consegue resumir bem e, inclusive, questiona o fato da *Uber* os chamar de parceiros:

No papel existe uma parceria, somos tratados como parceiros. Essa ideia inicial não reflete, ao meu ver, uma parceria muito justa. Existe apoio através do aplicativo, do escritório, e e-mails, formas de relacionamento, canais de comunicação, embora, ao meu ver, são mecânicos demais. Prestam alguns apoios operacionais irrelevantes. [E56]

Percebe-se aqui que a denominação “parceiro”, como a *Uber* faz acreditar, sofre uma crítica, afinal, a empresa não corre riscos no negócio, sequer apoiando os motoristas na redução de seus custos, oferecendo cobertura de seguros em casos de acidentes ou parcerias para descontos em alguns serviços.

Seria um posicionamento mais extremo, mas, não foram encontradas respostas substanciais por parte daqueles que dizem que a *Uber* presta um apoio que satisfaça a seus motoristas. Resumem-se a dizer apenas “sim, dá apoio”, talvez com medo de sofrerem alguma represália, pois, como foi dito na metodologia, muitos poderiam achar que o pesquisador fosse um contratado da *Uber*.

Para concluir essa resposta, reafirma-se que eles relataram que o controle de corridas, de maneira geral, é eficiente, mas, no que diz respeito ao apoio aos motoristas, deixa a desejar. Seria necessário um suporte mais rápido e eficiente para dar soluções no momento em que surgem os problemas.

Pelos relatos, a *Uber* é mais eficiente no suporte para o cliente do que para o motorista. Pode-se afirmar que essa falta de apoio contradiz as necessidades de regulação de conflitos presente na doutrina, pois a busca por resolver esses conflitos e apoiar seus parceiros deveria ser uma meta da empresa. Ao tratar a regulação, como diz Saraiva, Ferreira e Coimbra (2012), a empresa deve tratar de buscar controle e previsibilidade do comportamento do trabalhador nas relações de trabalho, constituindo um todo formado pela ação da organização e pela ação dos empregados.

Através da análise da pergunta de número 10 (dez), que procurou descobrir se a *Uber* dá total liberdade para que seus motoristas desenvolvam seu trabalho, identificou dois tipos de respostas mais frequentes: houve aqueles que associaram a liberdade ao fato de poderem trabalhar no local (bairro e cidade que possuía *Uber* no Brasil) e na hora que quiserem. Esses disseram que possuem total liberdade para trabalhar. E houve pessoas que interpretaram a questão da liberdade de comportamento e regras, sendo que essas foram quase unânimes em afirmar que a *Uber* possui regras de como se vestir e se portar, inclusive limpeza do carro. A seguir serão colocadas algumas respostas para contextualizar:

Sim. Pois fica *on line* e *off line* quando quiser. Aceitar ou não a corrida. Como não sei o destino da corrida, precisa ter cuidado. [E3]

Existe liberdade. Mas existem regras pelo contrato. Tem limite para rejeitar corridas e para cancelar. É uma coordenação de forças. [E4]

Existem regras de conduta, mas há liberdade de horário e localidade. [E6]

Possui liberdade, mas dependendo de aonde é a corrida, você volta pelo seu bolso. E as taxas de cancelamento aumentam e diminuem as chamadas para aquele motorista. [E8]

Chama-se a atenção para o fato dos motoristas não poderem cancelar muitas corridas, pois, caso isso ocorra, eles sofrem “punições” como redução de chamadas para corridas e até mesmo exclusão da plataforma, sem qualquer possibilidade de defesa. Como salientou o E3, e outros motoristas, como já foi colocado aqui, eles não sabem para onde será a corrida (“corrida às cegas”), o que os obriga a aceitarem o máximo de corridas para não sofrerem essas retaliações.

Traz-se a noção de flexibilização, presente na doutrina, como forma de contextualizar e afirmar que a liberdade dos motoristas é relativa e vai ao encontro das adaptações que o capital precisa fazer para retirar o melhor dos trabalhadores, confirmando assim, o que Martins (2008) diz sobre a flexibilização das condições de trabalho ser um conjunto de regras que têm por objetivo instituir mecanismos tendentes a compatibilizar as mudanças de ordem econômica, tecnológica ou social existentes na relação entre o capital e o trabalho.

Como bem salienta o E12: “Não tem liberdade, são mandandos para qualquer lugar. Caso neguem corrida, eles bloqueiam as corridas para punir e aumentam a taxa”. O E17 é feliz em sua colocação: “Não dá liberdade. Liga o aplicativo e vai para onde tiver que ir, pois não sabem pra onde vão. São corridas às cegas. São 100% (cem por cento) voltada para dinheiro e não pensa na segurança dos motoristas”.

Esse tipo de corrida, “às cegas”, é citado por vários motoristas como fonte de insegurança, já que eles não sabem o destino da corrida que estão aceitando. O E48 enxerga bem essa dificuldade de segurança e liberdade quando diz: “Dá sim, mas precisa lidar com ela, pra não ir a lugares perigosos.”

Essa disposição da *Uber* pode ser assemelhada ao que dizem Abrahão e Torres (2004) ao falarem de organização do trabalho, quando afirmam que ela prescreve normas e parâmetros que determinam quem vai fazer, o que vai ser feito, como, quando e com que equipamentos/instrumentos, em que tempo, com que prazos, em que quantidade, com que qualidade, enfim, a organização do trabalho constitui a viga central da produção. Confirmando, assim, que não existe essa ampla liberdade, tão propagada pela empresa como forma de atrair as pessoas.

Prosseguindo nessa linha de raciocínio, traz-se o que diz o E38: “Não tem liberdade. Ela quem traça a rota, te coloca aonde quer.” Acredita-se que essa seja a maneira que a *Uber* encontra para que o motorista não queira escolher as corridas mais longas ou para bairros que ele conhece e que sejam considerados mais seguros por eles.

Essa é uma descoberta importante, já que é vendida a ideia de plena e total liberdade oferecida ao motorista, o que, e como foi citado, não corresponde à realidade, pois existe uma “punição” para aqueles que recusem uma quantidade determinada de corridas.

Tornar a liberdade também flexível vai ao encontro do que dizem Santos e Nepomuceno (2010) sobre flexibilização, ao afirmarem que esse termo pode encontrar dentro das organizações várias definições, mas, para os mesmos autores, ele se sustenta num tripé: produção flexível, organização flexível e administração flexível.

Identificou-se, pelos relatos, um manual de conduta, que é muito citado por eles, como forma de redução da sensação de liberdade, como encontrado na fala de no E25: “Não tem liberdade. Tem que seguir as regras da plataforma”. Também na fala de E6: “Existem regras de conduta, mas há liberdade de horário e localidade”. Já o E45 diz: “Dá liberdade. Mas eles têm um padrão, como de vestimentas: calça, tênis e camisa.”

O E50 afirma: “Não existe liberdade, existem regras de conduta, quem não respeitar, é descredenciado.” Ainda, o E63: “Podemos trabalhar, sim, onde quisermos, porém, tem que existir plataforma na localidade escolhida, porém, existe regras que nós motoristas temos que seguir.”

Essa descoberta é bem resumida pelo E66:

Liberdade como quiser não, você tem que ter no mínimo o bom senso, tratar bem os passageiros manter o carro limpo, oferecer um bom atendimento, porque se houver muitas reclamações no aplicativo, por parte dos passageiros, você pode ser bloqueado. Ela dá total liberdade para a questão de você trabalhar quando quiser e aonde quiser. [E66]

Existem aqueles que acham que o aplicativo dá total liberdade. Mas, nota-se que, como já dito, essa liberdade é muito associada a ligar o aplicativo quando e onde estiver, bastando comunicar à central em caso de mudança de região no país. Como diz o E29: “Sim. Pode trabalhar em qualquer lugar do Brasil”. Bem como o E36: “O horário é livre. Trabalha quando quiser, se quiser sair do Nordeste pede autorização para rodar fora.”

O E40 também vai por essa linha, e mais além, já que ele concorda com o fato de serem os motoristas os contratantes da *Uber*, para assim terem acesso ao banco de dados da empresa: “Sim. Não existe ponto específico. Pode trabalhar em outras cidades. A gente não trabalha pra *Uber*. A *Uber* presta serviço pra gente. A gente paga ao aplicativo pra mandar

passageiro.” Esse foi o único motorista, dos 69 entrevistados, que se considerou um contratante do aplicativo, nenhum outro fez menção a essa condição, por mais que essa seja a ideia vendida pela empresa.

Pode-se afirmar que a *Uber* não dá a liberdade que ela vende. Apesar de vários motoristas relatarem uma certa liberdade, ela quase sempre foi associada à liberdade geográfica (ligar na cidade que tiver o aplicativo no Brasil) e à liberdade de horário, pois eles podem ficar *online* quando bem entenderem.

A partir do momento em que o motorista começa a usar o aplicativo, precisa seguir uma série de regras de conduta e de aceite de passageiros, ficando, de certa maneira, refém do aplicativo. Visto que, caso neguem muitas corridas, por acreditarem serem perigosas ou financeiramente inviáveis, acabarão tendo suas chamadas reduzidas.

Conclui-se que, caso esse cancelamento seja feito pelos motoristas, é feito intuitivamente, visto que eles não sabem para onde vão as corridas, ou seja é uma corrida “às cegas”. Essa é uma descoberta relevante, já que a falta de segurança é bastante citada nas respostas como fonte de preocupação dos motoristas.

6.4 As Condições de Trabalho

Em busca de tentar descobrir quais as condições gerais de trabalho dos motoristas da *Uber*, foram feitas três perguntas para tentar captar esse objetivo específico. Iniciou-se pela pergunta de número 11 (onze), através da qual buscou-se saber se eles possuíam algum tipo de organização formal ou informal para lutarem por melhorias.

A predominância da resposta foi por organizações informais, por meio de grupos criados pelo aplicativo *WhatsApp*. Relataram uma ferramenta do *WhatsApp* que possibilita compartilhar a localização em tempo real, assim, quando eles pegam corridas que julgam ser perigosas, pedem para os colegas os acompanharem.

Nada formal. Possui apenas grupos de *WhatsApp* pra se ajudarem e rastreamento no carro. Quando estão em apuros eles se ajudam. [E46]

Eles relataram situações nas quais as pessoas acabam se ajudando por conta desses grupos. Vários relataram, sem muita convicção, existir um sindicato de motoristas de aplicativo registrado em João Pessoa, mas que não tinham informações precisas sobre o assunto. Será visto adiante que, de fato, existe, o que falta, nesse caso, é informação para eles.

Serão colocadas as respostas que chamaram mais a atenção para o tema:

Existe uma perspectiva de criação de um sindicato. Para lutar por tarifas, custos de depreciação, aumento de custos, diminuir taxa de 25% do *Uber*. [E2]

Fiquei sabendo de possibilidade de uma associação de motoristas de aplicativo e um sindicato, mas não faço parte. [E4]

Não. E nem adianta ter. Acho que não teria resultado, pois têm muitos desempregados. [E12]

Não. Somo escravos da empresa, uma espécie de “cyber escravidão” relatado por vários colegas do país. [E17]

O E12 é bem sincero ao relatar o medo dos motoristas de criarem uma associação/sindicato e a *Uber* descredenciar os que dela fazem parte. Muitos voltariam para o desemprego, o que os assustam, que já estão na plataforma devido à falta de oportunidade no mercado formal.

O E17 como criou um termo interessante para o fenômeno *Uber*: “*Cyber escravidão*” para tentar dizer que nem adianta criar sindicatos, visto que os motoristas vivem numa espécie de escravidão tecnológica, na qual a perspectiva de luta por direitos parece estar muito distante. Esse comentário vai ao encontro das altas jornadas, como já abordado aqui, e também do termo criado por Kramer (2017) ao estudar a *Uber* no contexto da economia compartilhada e afirmar que:

É possível perceber, quando se analisa iniciativas como a *Uber*, que há uma apropriação do sentido/essência da Economia Compartilhada apropriando-se de toda a carga positiva que essa corrente comportamental e econômica possui, para camuflar uma relação de trabalho para eximir-se dos encargos sociais, aumentarem seus lucros e precarizar cada vez mais a relação de trabalho, afetando com maior incidência a parte hipossuficiente dessa tríade empresa – consumidor-trabalhador, que é este último. (KRAMER, 2017, p.121)

Estão, portanto, sujeitos aos ditames da empresa, para poder trazer alguma renda para suas famílias, sem nenhum direito ou garantia trabalhista, previstos na legislação brasileira, criando uma profissão precarizada, sem o apoio dos direitos garantidos pelo Estado, nem por parte da empresa.

Várias pessoas limitaram suas respostas nesse tema, sem sequer mostrar tanta indignação pelo fato de não haver nenhum grupo organizado que defenda a categoria. Esse achado é importante, afinal, a luta por melhorias através dos sindicatos é comprovadamente um dos poucos, senão o único, meio de equalizar as distorções das relações do trabalho.

Interpreta-se que esse medo de buscar se organizar em categoria sindical pode impedir que venham existir melhorias, já que tantas queixas foram relatadas, afinal, como diz Vianna

(1999): “A classe trabalhadora, ao se organizar e reivindicar por direitos sociais, denuncia a forma mercantil do modo de produção capitalista”, ou seja, os motoristas da *Uber* demonstram desinteresse por essa unidade de associação.

Traz-se a importância da criação dos sindicatos para as categorias laborais com os dizeres da OIT (2002):

Afinal, é por meio da representação sindical que os trabalhadores reivindicam os seus direitos trabalhistas fundamentais, articulando essas reivindicações de acordo com as suas demandas – salário insuficientes, condições precárias de trabalho, falta de seguridade social, entre outras. (OIT, 2002, p.6, tradução nossa)

Sem poder contar com um amparo sindical, os motoristas se veem sozinhos em meio às suas dificuldades diárias com esse trabalho. O E22 acha que poderá surgir agora “após aprovação de uma lei para regulamentar a profissão ele acha que vai surgir”, afinal, houve a publicação da Lei 13.640 de 26 de março de 2018 (BRASIL, 2018), que delega a regulamentação dessa categoria às prefeituras.

Já o E30 afirma que “existiu um sindicato de motoristas de aplicativo (ele era diretor de comunicação). Alguns fatos fizeram com que ele acabasse”. Houve a tentativa de criação de uma representatividade desses trabalhadores, mas, na prática, não funciona. Fato esse que foi ratificado pelo E53: “Sim, existe. Simtrapli (Sindicato dos Motoristas de Aplicativo), registrado em cartório”.

Após busca na internet, foi encontrado um sindicato ativo na Receita Federal, Sindicato dos Motoristas de Transporte Individual de Passageiros de Aplicativos do Estado da Paraíba. Fica a pesquisa nesse sindicato como sugestão para pesquisa futura, devido ao curto espaço de tempo para a conclusão desse trabalho.

Será interessante que os trabalhadores busquem essa mobilização sindical, afinal, como diz a OIT (2002), é preciso que haja um forte incentivo à formação de sindicatos [...] além da necessidade de que os trabalhadores saibam que organizações sindicais são a maneira mais eficaz para a representação de seus interesses. Espera-se que tomem conhecimento desse fato por meio desse trabalho, após sua publicação e futura divulgação.

A pergunta de número 13 (treze) foi elaborada com o intuito de buscar saber se existia algum tipo de relacionamento interpessoal por parte dos motoristas com os funcionários da *Uber*, com os passageiros e/ou entre os motoristas, pois, nesse objetivo específico, estão sendo analisadas as condições gerais de trabalho deles.

Por meio das respostas obtidas, descobriu-se que existe uma norma da *Uber* que proíbe que os motoristas distribuam algum tipo de contato como telefone pessoal, cartão de visita, etc., sob pena de exclusão sumária da plataforma.

Foi descoberto um comportamento durante a pesquisa. Ao mesmo tempo em que os motoristas são considerados parceiros da *Uber*, eles também seriam concorrentes. Explica-se: caso eles consigam clientes por meio das corridas do *Uber* e não usem o aplicativo futuramente, eles acabam diminuindo a frequência de uso do aplicativo por parte desses passageiros (“corridas por fora”). Alguns motoristas não tiveram coragem para falar sobre essa questão, acredita-se por medo de sofrerem alguma retaliação futura, por acharem que o pesquisador pudesse trabalhar para a *Uber*.

Obteve-se a confirmação da prática acima, conforme seguem os relatos abaixo:

Sim. Há clientes que ficaram satisfeitos, pegam o contato e contratam serviços particulares. Caso o *Uber* descubra, exclui o motorista do aplicativo. [E20]

Sim, embora o *Uber* não recomende. Nesse momento vejo aqui uma relação trabalhista, pois caso seja descumprida a pessoa é retirada da plataforma. [E22]

Sim. Às vezes ele pega corridas particulares. Com os demais motoristas, sim. [E34]

Código de regra e conduta na plataforma. Mas não impede de ser amigo de passageiro e do *Uber*. [E53]

Depende, às vezes os passageiros pegam o número do motorista para corridas particulares e eu sou amigo de alguns motoristas que possam arrumar corridas ou algo do tipo, para passar informações e etc. [E66]

Quando o cliente confia, principalmente mulher que tem medo, eles preferem chamar direto, sem ser pelo aplicativo, e com os outros motoristas também, pelo *WhatsApp*. [E68]

Acredita-se que esse seja o meio que os motoristas encontraram para não terem que se submeter à taxa de 25% (vinte e cinco por cento) cobrada pela *Uber*. Assim, eles fidelizam clientes que precisam de transporte com mais frequência e querem ter mais segurança, como bem explanado pelo E68.

Percebe-se, na resposta do E22, que o motorista enxerga uma ordem do patrão, como se a *Uber* fosse seu chefe, ficando, para ele, provada a relação de subordinação. Considera-se que não seria uma subordinação, mas apenas uma regra para quem usa o banco de dados da *Uber*.

Identificou-se que, no que diz respeito ao relacionamento interpessoal com colegas de profissão, eles mantêm relacionamento, sendo citado na grande maioria das respostas,

principalmente com grupos de aplicativo *WhatsApp*, e ainda reforçam que não possuem contato com clientes e funcionários da *Uber*. Seguem as respostas:

Entre os motoristas existe pelo *WhatsApp*. Com o *Uber*, não. [E2]

Com alguns motoristas de um grupo de *WhatsApp*. [E18]

Com outros motoristas da *Uber*. Com clientes e funcionários da *Uber*, não. [E33]

Grupos de *WhatsApp* com os motoristas. [E41]

No que diz respeito ao relacionamento com funcionários da *Uber*, pode-se afirmar que eles não possuem nenhum relacionamento. Quando muito, eles relatam apenas respostas padronizadas via *e-mail*, quando eles enviam algum questionamento pelo aplicativo. Apesar de haver escritório em João Pessoa, eles não possuem relacionamento pessoal com os funcionários de lá. Seguem alguns relatos:

Nenhuma com o pessoal da *Uber*, no máximo virtual, mas aí você não sabe quem é. Passageiros, em alguns casos existem. Com outros motoristas pelo *WhatsApp*. [E9]

Não existe com passageiro, a não ser na viagem. Com funcionários só no escritório para resolver problemas, mas é mal recebido. Um dos piores atendimentos do país. Vantagens em outros estados, diferente daqui. [E17]

Com funcionários do *Uber*, não. [E34]

Nenhum contato com funcionários do *Uber*. [E41]

O motorista E4 resume bem a situação dos relacionamentos interpessoais entre os atores envolvidos na *Uber*. Salientando ele que a prática de relacionar-se com clientes é totalmente vedada, sob pena de descredenciamento da plataforma.

Com clientes é totalmente vedado e proibido pela *Uber*. Com os demais motoristas, pelo *WhatsApp*. Com os funcionários pelo aplicativo e no escritório da empresa. [E4]

A resposta do E41 é bem o padrão de como deve ser o relacionamento que a *Uber* exige dos motoristas com os clientes, segue:

Quanto aos passageiros, a *Uber* não permite que a gente tenha nenhum tipo de relação. Quando termina a corrida ficamos sem o nome e sem o telefone do passageiro, caso ele esqueça algo no carro e entra em contato com o *Uber* que entra em contato conosco. [E41]

É improvável acreditar que as pessoas não se relacionem com seus passageiros, nem que seja apenas numa única corrida, e que dessa interação não possam surgir possibilidades de

fazerem corridas “por fora” da plataforma. Esse achado de pesquisa é importante, pois a *Uber* precisa investigar o porquê das pessoas não quererem usar seu aplicativo e fazer corridas “por fora”, e talvez não simplesmente punir com exclusão.

Interpreta-se essa forma de corrida como uma forma para evitar o pagamento da taxa, já que o mínimo de 25%, não foi reduzido mesmo com o aumento da gasolina e dos demais custos. No caso dos passageiros, acredita-se que seja para evitar andar com pessoas desconhecidas, já que, ao desenvolverem confiança nos motoristas, podem se sentir mais seguros.

É importante ressaltar que a ausência de relação interpessoal entre empresa e motoristas parece ser uma característica do fenômeno. Isso parece incomodar muitos motoristas, pois, percebeu-se nas respostas que essa falta de interação, muitas vezes, prejudica o dia a dia do trabalho, visto que todo e qualquer problema deve ser relatado por *e-mail* à empresa, o que não leva à resolução do conflito no exato momento em que acontece, tendo o motorista que resolver primeiro, e sem o respaldo da empresa.

O relacionamento interpessoal com outros motoristas os ajudam nessas soluções diárias. Como foi dito, por meio dos grupos de mensagens, eles podem reduzir os riscos das corridas, compartilhando sua localização em tempo real, bem como compartilhando onde estão os melhores locais para as corridas e os mais perigosos, informações essas que poderiam ser disponibilizadas pelo aplicativo.

Para concluir essa questão, parece que esses “ajustes” fazem parte do que Dunlop (1993) quis tratar quando falou das mudanças e adaptações que sofrem as relações do trabalho, ao afirmar que mudanças no ambiente, no relacionamento entre os atores ou nos entendimentos compartilhados por eles podem afetar as normas do sistema ou até mesmo o próprio sistema. Os motoristas são afetados por normas um tanto quanto rígidas de proibição de relacionamento interpessoal com clientes e acabam criando suas próprias normas informais.

Para encerrar a análise dos questionários aplicados, foi perguntado aos motoristas se, de maneira geral, eles achavam que a tecnologia da *Uber* forneceria plenas condições para eles desenvolverem o trabalho. Percebeu-se que, quando se referem às plenas condições de trabalho por meio do aplicativo, os motoristas sentem-se bem divididos em relação a terem ou não plenas condições e não houve a predominância de uma resposta. Serão trazidas primeiro as respostas daqueles que julgam que sim, considerando que, mesmo assim, eles fazem ressalvas em algumas respostas.

Fornece sim. Boa interatividade. Resolve problemas, bom suporte. Sem relação interpessoal. [E1]

Sim, acha eficiente. Mas precisa melhorar. O aplicativo vai melhorando, atualizando a cada 2 ou 3 meses. [E3]

Respostas que enfatizam a sensação de que o aplicativo é mais seguro para o cliente do que para o motorista foram bastante recorrentes, o que já foi abordado anteriormente, como diz o E5:

Sim. Porque é mais seguro para o passageiro e para o cliente. [E5]

O E6 diz que: “Sim, pois ele tem acesso aos passageiros. Sem isso não teria como ter a demanda que possui.” Esse motorista é bem consciente de que a busca individualizada por passageiros traria uma demanda menor de clientes. São apresentadas a seguir, mais algumas respostas:

Sim, fornece. Algumas melhorias são necessárias. Não são plenas, mas o básico oferece. [E9]

Sim, pois a plataforma vai melhorando a cada dia. Acha melhor para o passageiro do que para o motorista. [E10]

Sim, pois a tecnologia vai se desenvolvendo. [E14]

Vou ficando admirado com as ferramentas que o *Uber* vai criando com o passar do tempo. [E15]

Sim, pois propiciou que várias pessoas tivessem acesso à locomoção por carro por preço e qualidade satisfatórios. [E27]

Todo tipo de inovação vai com aperfeiçoamento, eles estão sempre melhorando, mas está bom agora. [E31]

Fornece um bom apoio. Simples e rápido o aplicativo. [E33]

Sistema bom, onde junta motorista e usuário através da internet e celular. [E36]

Como geralmente acontece com a tecnologia, o aplicativo vai melhorando e aperfeiçoando seus serviços. Com relação à confiança tecnológica no aplicativo, pode-se afirmar que os motoristas sentem que possuem um bom produto em mãos. A resposta do E50 diz bem sobre as atualizações necessárias:

De modo geral, sim. Mas, necessita de constantes atualizações para melhor se adequar à realidade dos passageiros e dos motoristas. [E50]

Descobriu-se que a necessidade de melhorias constantes, mas, acredita-se que seja algo comum quando se lida com um trabalho que tenha o uso intensivo de tecnologia como

fator principal. Lidar com aplicativo e com *e-mail* para enviar os relatos de ocorrências parece causar nos motoristas uma sensação de descaso por parte da *Uber*.

A questão da segurança aparece novamente, assim como a sensação de descaso que o aplicativo parece gerar nos motoristas. Eles, por saberem que possuem algo avançado em mãos, esperam que a *Uber* tente minimizar a falta de segurança no trabalho. Seguem os depoimentos:

Não fornece plenas condições, pois deixa a desejar no quesito segurança. Só se preocupam em achar passageiros, e não com o motorista e os gastos que envolvem o serviço. [E8]

Não dá plenas condições. Pois dirigimos às cegas, não sabemos para aonde vamos, e não podemos escolher os clientes. Caso cancelamos, somos punidos. [E12]

Tecnologia voltada totalmente para ganhar dinheiro. Não zela por segurança. O motorista não sabe quem vai buscar, pois, muitas vezes, nem foto tem, e nem sabe pra onde vai. O passageiro tem a placa do carro, a foto e o nome do motorista. Já peguei passageiro com o nome Matador de *Uber*. [E17]

Não, falta segurança, como não saber onde vou deixar os passageiros antes da viagem começar. Falta foto do passageiro, que tem mais segurança que o motorista. [E18]

De maneira geral, sim. Mas, eles precisam fornecer mais segurança. [E19]

Não plenamente, pois precisa garantir mais a segurança dos motoristas. Para cliente é mais seguro. [E20]

Oferece sim, ela vai melhorando. Difícil é a falta de segurança. Devia ser proibido chamar por outra pessoa. [E24]

Plena não, pois, em caso de violência e acidentes, eles estão por conta própria. [E29]

Identificou-se, ainda mais detalhadamente, que a questão da falta de segurança fica mais evidente. Eles se sentiram mais confortáveis em responder a essa questão com esse quesito. O cliente, conforme os relatos, pode fazer seu cadastro sem foto e com qualquer nome que quiser, o que gera mais perigo para os motoristas, acrescentado o fato deles não saberem para onde será a corrida.

Ainda no quesito segurança, apresenta-se o que diz o E56: “Dá plenas condições. O aplicativo é muito bom para o próprio *Uber* e pro usuário, mas não para o motorista”. Claro que se deve ter cautela com a afirmação que não é bom para o motorista, até porque vários disseram o contrário, mas que deve ser levado em consideração, visto que, de fato, existem falhas de segurança que precisam ser corrigidas.

Como já visto, e aqui lembrado pelo motorista, os riscos e os custos do negócio estão quase na totalidade para os motoristas e vários motoristas relataram essa falta de ajuda da *Uber* em ajudar com a manutenção dos carros.

O E41 tem uma colocação bem interessante: “Acho o aplicativo bom. Ruim apenas pelo lado humano, é que o *Uber* não ajuda”. Como já foi dito, a relação entre máquina e pessoa parece causar desconforto. Relatos frequentes de falta de interatividade, como visto nas respostas à pergunta 13, também vão ressurgindo nas respostas a essa pergunta.

Para o que o aplicativo se propõe, unir clientes ao motoristas, não existem queixas. A não ser as questões de segurança, já que, como já exposto, os clientes podem fazer cadastro de maneira menos rigorosa, como revelado nas respostas.

Essa tecnologia é algo que transforma, e ainda tem muito a transformar as relações de trabalho. Indo ao encontro dos aspectos citados por Leite (1994), ao afirmar que os cientistas sociais estão se preocupando quanto às transformações, essencialmente no que diz respeito aos seus impactos sobre as condições de trabalho, nível de emprego, renda e qualificação.

Foi importante descobrir que existem boas condições gerais de trabalho proporcionadas pelo aplicativo, relacionadas à confiança tecnológica do aplicativo e na busca por clientes. Em vários relatos, os motoristas deixaram claro que possuem as ferramentas para desenvolverem seu trabalho que, resumidamente, é receber uma chamada, buscar o passageiro e levá-lo ao destino.

Indo ao encontro do que diz Rodrigues (1988) ao afirmar que a tecnologia da informação altera profundamente as relações do trabalhador com seu trabalho, a principal mudança ocorre na natureza da tarefa, que antes era manual, com contato direto e físico, e agora eletrônico, abstrato e através de um sistema de informação.

Reafirma-se a descoberta desse trabalho sobre o quesito falta de segurança. Era de se esperar que um trabalho com o público em geral oferecesse perigos para os motoristas, mas o uso do aplicativo deveria ser um meio eficaz de se reduzir esses riscos, visto que os motoristas têm a certeza que o aplicativo é mais seguro para os passageiros do que para eles. Talvez criando mecanismos de segurança mais elevados, seus motoristas possam desenvolver seus trabalhos com mais tranquilidade.

Esse trabalho buscou revelar, considerando a perspectiva dos motoristas, as características surgidas das relações do trabalho com o uso do aplicativo da empresa *Uber*, na cidade de João Pessoa. O desemprego é a explicação real desse fenômeno, já que quase todos o citaram como a razão para eles buscarem a *Uber*, como revelou o levantamento do perfil dos motoristas.

Em linhas gerais, pode-se afirmar que esses motoristas possuem um perfil bastante heterogêneo, com pessoas a partir dos 20 (vinte) anos, com predominância no intervalo de 31(trinta e um) a 40 (quarenta) anos, 46 (quarenta e seis) motoristas. Do total, 41 (quarenta e um) possuem o nível médio completo e 23 (vinte e três) o nível superior. Considerou-se esse número de pessoas com nível superior uma descoberta relevante, já que geralmente associam-se profissões com pouca exigência técnica às pessoas com baixa escolaridade, o que não é totalmente verdadeiro nesse fenômeno. Possuem, em sua maioria, uma renda maior que o salário mínimo, 61 (sessenta e um) entrevistados, o que compreendeu-se como um dos motivos pelos quais eles estão nessa profissão, já que o salário mínimo nacional é o valor pago no trabalho formal, geralmente.

Um número significativo dos motoristas, 20 (vinte) pessoas, usa a *Uber* para complementar a renda. Apesar de já possuírem um emprego, eles encaram outra jornada através do aplicativo. Isso revela como a renda do mercado de trabalho dito formal anda baixa, reflexo da crise pela qual o país está atravessando.

Daqueles que possuem essa atividade principal, descobriu-se que partiram para essa profissão por conta do desemprego e por terem dificuldade de recolocação no mercado. Estes fazem longas jornadas diárias (dez, doze e até quinze horas), sem folga, férias, qualquer outro direito trabalhista, ou apoio da empresa, o que revela uma opressão do trabalhador aplicada pelo capital, como demonstrado no referencial teórico.

Apesar da longa jornada, a maioria diz que esse trabalho não é financeiramente vantajoso, pois existem várias despesas e a *Uber* não ajuda em nada, mas, continuam por falta de oportunidades. Mesmo assim, eles não desistiram de procurar outro emprego, essa é uma relevante descoberta, pois passou-se a enxergar a *Uber* como uma ponte para atravessar esse momento econômico de alto desemprego no país.

Outra característica revelada é que, para os motoristas, o principal sentido da *Uber* era poder trazer renda e alívio financeiro para suas famílias, uma “salvação”, nas palavras deles, para que não ficassem desempregados. Também foi relevante identificar que muitos enxergam que estão contribuindo para a mobilidade urbana, possibilitando que as pessoas tenham acesso a um transporte de qualidade a preços mais atraentes do que o dos táxis. A insegurança também foi uma importante característica revelada nesse estudo.

Os motoristas esperam que a *Uber* possa desenvolver mecanismos para que eles possam ter mais segurança nas corridas, como, por exemplo, saberem para aonde vão levar seus passageiros e uma melhor fiscalização nos cadastros deles e, assim, foi importante

descobrir de que eles têm a sensação de que o aplicativo é mais seguro para os passageiros do que para eles.

Outra característica dessa relação de trabalho tecnológica é que não existe uma organização formal, sindical, para que eles busquem melhorias. Os motoristas se ajudam via grupos de aplicativos de mensagem (*WhatsApp*). Reclamam bastante da falta de relacionamento interpessoal com a empresa, que geralmente só acontece via *e-mail*, o que faz com que eles não sintam que têm apoio eficiente, já que precisam abrir um chamado via aplicativo e esperar a resposta e, nesse intervalo, eles precisam resolver o problema que surge, sem o respaldo da empresa.

Pode-se afirmar que o contato interpessoal deles é predominantemente com colegas de profissão e com alguns passageiros que pegam seus contatos e fazem corridas sem ser pelo aplicativo. O que acaba por gerar certa concorrência com o aplicativo, motivo de a *uber* vedar qualquer tipo de relacionamento entre seus motoristas e os passageiros.

Por fim, foi revelado também que eles confiam na tecnologia que o aplicativo fornece, e que ele vai se aperfeiçoando com o passar do tempo. Entretanto, também foi demonstrado que muitos agurdam mais da *Uber*, principalmente no quesito segurança. Espera-se assim, ter traçado as características dessa nova relação de trabalho, advinda com a tecnologia aplicada ao celular, conforme o objetivo geral proposto.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as novas tecnologias e as possibilidades de impacto nas relações de trabalho com a aplicação dessas ferramentas no mundo laboral, essa dissertação teve como objetivo geral tentar descobrir quais as características dessas novas relações de trabalho advindas com o aplicativo *Uber*, na perspectiva dos motoristas da cidade de João Pessoa.

No capítulo anterior foi feito um levantamento e análise dos dados obtidos com essa pesquisa. Será mostrada a relevância dos achados começando pelos objetivos específicos, que foram: identificar o perfil dos motoristas; analisar qual o sentido que esses motoristas conferem ao seu trabalho; investigar como se dá o controle do trabalho dos motoristas pela *Uber*, sob o ponto de vista deles, e descobrir quais as condições gerais de trabalho dos mesmos.

Para finalizar, serão colocadas algumas limitações que surgiram durante o percurso dessa pesquisa e incluídas sugestões para pesquisas futuras, afinal, nenhum trabalho acadêmico possui a qualidade de ser um fim em si mesmo.

Primeiramente foi buscado traçar um perfil geral dos motoristas no intuito de entender um pouco mais sobre o fenômeno *Uber*. O desemprego, a falta de oportunidade no mercado formal, a necessidade de prover a família honestamente, um complemento de renda, a flexibilidade de horários foram as respostas mais recorrentes, sendo o desemprego a predominante. De maneira geral, o fenômeno está ligado ao desemprego e à necessidade de se aumentar a renda, visto que os salários não acompanharam o aumento dos preços nos últimos anos, bem como a crise no Brasil trouxe um universo de desempregados. Como contribuição teórica, corroborou OIT (2006), quando afirma que em situações de forte desemprego, de subemprego e de pobreza, a economia informal é uma fonte potencial de criação de empregos e de rendimentos, pelo fato de ser acessível. Percebeu-se que há uma real facilidade de entrada no aplicativo.

Pode-se afirmar, ainda se referindo ao perfil traçado, que não só o desemprego, mas a busca por aumentar a renda também explica o crescimento do número de pessoas trabalhando como motorista de *Uber* na cidade de João Pessoa, já que muitos relataram que a concorrência havia aumentado substancialmente. Foi revelado que o relacionamento com outras pessoas faz com que a rotina cansativa da *Uber* seja suavizada. Muitas pessoas relataram o conhecer outras pessoas, culturas e línguas como um fato interessante de se trabalhar com a *Uber*, visto que ela é uma multinacional. Não se pode deixar de colocar a longa jornada de trabalho desses motoristas, com 10 (dez) e até 15(quinze) horas diariamente, em decorrência dos muitos

custos para serem cobertos e do aumento relevante na concorrência. Corroborando com o que dizem Boltanski e Chiapello (2009) quando afirmaram, ao analisarem o modelo toyotista, que o objetivo essencial era obtido pela busca da economia com mão de obra, supondo-se o uso de técnicas organizacionais, mas também a extinção de todos os intervalos e o aumento máximo do ritmo de trabalho.

Traz-se a contribuição teórica no sentido de afirmar que esse fenômeno pode ser enquadrado como o que pode ser denominado como uma terceirização ou flexibilização oculta, visto que a *Uber* não possui responsabilidade como empregadora para com os motoristas, a não ser em relação a conseguir clientes, mesmo tendo suas rendas advindas do trabalho de terceiros, seria uma forma de ocultar o fato de serem empregadores, os considerando autônomos.

Como afirmam Boltanski e Chiapello (2009) ao dizerem que terceirizar é uma nova política de contratação que possibilita ao empregador ficar de mãos desatadas e uma nova estrutura empresarial tal que o empregador, ao subcontratar mão de obra, pode ocultar que é empregador. Só não seria, na prática, pois não há uma terceira empresa que contrate os motoristas.

Descobriu-se que quase a totalidade dos motoristas está buscando empregos em outros locais, o que revelou que esse trabalho é apenas uma ponte, uma passagem, para que eles consigam passar pela crise econômica e sustentar suas famílias. Contribuindo para reforçar a teoria apresentada por Freitas (2000), que trata dessa fragilidade de vínculo e diz que as diversas transformações nas relações de trabalho levam os indivíduos a uma situação de fragilidade de identidade, de enfraquecimento de vínculos diversos, de busca de sentido, de desorientação quanto ao presente e ao futuro e de carência de referenciais.

Ao analisar o perfil dos motoristas, concluiu-se que, antes de pesquisar, seria fácil concluir que esse fenômeno atinge apenas as pessoas com baixa escolaridade, o que é verdadeiro para 41 (quarenta e uma) pessoas que possuem o nível médio completo, mas essa análise não seria justa, visto que identificou-se que 23 (vinte e três) pessoas, das 69 (sessenta e nove) respondentes, possuem nível superior completo, algumas com mais de um curso superior e até com pós-graduação. Ou seja, o mercado de trabalho está ruim até para profissionais capacitados e o desemprego está afetando pessoas que antes teriam seu emprego formal de maneira menos difícil, já que esses profissionais geralmente teriam salários maiores.

As conclusões a que se chegou a partir do segundo objetivo específico de identificar qual o sentido que os motoristas da *Uber* conferem ao trabalho foram bastante reveladoras,

pois a maioria associou à geração de renda. Para eles, garantir o sustento da família é o real sentido do trabalho como motorista da *Uber*. Essa ênfase na importância financeira vai ao encontro do que pensa Dejours (2015) ao afirmar que certas profissões careceriam de significação humana, ou seja, não teriam significado para a família, nem para os amigos, nem para o grupo social do qual o trabalhador faz parte.

Encontrar apenas o lado financeiro da sua profissão vai ao encontro da descoberta feita ao traçar o perfil dos entrevistados, já que a maioria tem a *Uber* apenas como passagem, uma ponte, pois buscam outros trabalhos. Chamou a atenção o fato de vários motoristas dizerem que veem sentido em contribuir para a mobilidade urbana, democratizando o acesso a um transporte de qualidade a preços acessíveis.

Descobriu-se que, de maneira geral, não estão satisfeitos em serem motoristas da *Uber*. Entretanto, já que precisam trabalhar, melhor que façam da melhor maneira possível, como vários disseram, assim, encontram conforto emocional para seguirem em frente em suas rotinas.

Eles não se sentem realizados, não demonstraram ambição ou perseguição de ideais, nesse caso, contrapondo o que diz Morin (2001) quando afirma que o interesse no trabalho também se origina das possibilidades que ele oferece para provar seus valores pessoais e para realizar suas ambições, permitindo a realização, dando oportunidades para vencer desafios ou perseguir ideais.

Trazem-se agora as conclusões mais importantes do objetivo específico que foi: investigar como se dá o controle do trabalho dos motoristas, sob o ponto de vista deles. Uma descoberta relevante foi que, de maneira geral, eles acham que a *Uber* não fornece apoio suficiente para que desenvolvam o trabalho. Eles relataram que a empresa fornece mais apoio ao cliente do que ao motorista, pois, para o motorista, seria apenas controle de corridas e um acesso ao *e-mail* para que sejam relatados problemas, sendo os mesmos responsabilizados pela resolução destes no momento em que ocorrem.

Revelou-se que, ao falarem sobre liberdade de trabalho, houve dois tipos de respostas mais frequentes, a saber, aqueles que associaram a liberdade ao fato de poder trabalhar na hora e na cidade (que possuía *Uber* no Brasil) que quisessem, e os que interpretaram a questão da liberdade como sendo de comportamento e regras, sendo essas quase unânimes em afirmar que a *Uber* possui regras de como se vestir e se portar e também sobre a limpeza do carro.

Pode-se afirmar que o aplicativo não entrega a mesma liberdade que vende, pois, conforme foi demonstrado, os motoristas não podem recusar muitas corridas, sendo obrigados a realizar todas “às cegas”, pois não sabem o destino dos passageiros, correndo riscos de

segurança, pois, caso cancelem muitas corridas, a *Uber* reduz o número de chamadas para eles e, conseqüentemente, a renda, os “forçando” a aceitarem as chamadas.

Nas conclusões do último objetivo específico, que foi descobrir as condições gerais de trabalho dos motoristas, há uma predominância por relatarem organizações informais viabilizadas por meio de grupos criados pelo aplicativo *WhatsApp*. Inclusive, relataram uma ferramenta do *WhatsApp* que possibilita compartilhar a localização em tempo real, assim, quando pegam corridas que julgam perigosas, pedem para os colegas os acompanharem, ou seja, a informalidade acaba por suprir aquilo de que a organização não consegue dar conta.

No tocante à criação de um sindicato, alguns relataram que tinham escutado falar a respeito e uns poucos confirmaram que existia um, mas que não estava funcionando devido às divergências internas. Após busca na internet, descobriu-se o Simtrapli (Sindicato dos Motoristas de Transporte Individual de Passageiros de Aplicativos do Estado da Paraíba) ativo na Receita Federal.

Surgiu o termo “*cyber* escravidão” para o fenômeno *Uber* para tentar dizer que nem adianta criarem sindicatos, visto que os motoristas vivem numa espécie de escravidão tecnológica, na qual a perspectiva de luta por direitos parece estar muito distante.

Foi revelado que vários motoristas limitaram suas respostas nesse tema, sem sequer mostrar indignação pelo fato de não haver nenhum grupo organizado que defenda a categoria. A contribuição relevante aqui consiste em ver um termo tão duro como “escravidão” ser usado por motoristas que estão em pleno século XXI, exatamente 130 (cento e trinta) anos após a abolição da escravidão no Brasil.

Com relação aos relacionamentos interpessoais dos motoristas, descobriu-se que existe uma norma da *Uber* que proíbe que os motoristas distribuam algum tipo de contato para os passageiros, como telefone pessoal, cartão de visita, etc., sob pena de serem excluídos sumariamente da plataforma. Descobriu-se que, ao mesmo tempo em que os motoristas são considerados parceiros da *Uber*, eles também são concorrentes, pois, caso eles consigam clientes por meio das corridas da *Uber* e estes não usem o aplicativo futuramente, eles acabam reduzindo ou retirando totalmente esses passageiros do uso do aplicativo.

Acredita-se que esse seja um meio que os motoristas encontraram para não terem que se submeter à taxa de 25% (vinte e cinco por cento) cobrada pela *Uber*. Assim, eles fidelizam clientes que precisam de transporte com mais frequência e querem ter mais segurança.

O relacionamento interpessoal com os demais motoristas geralmente é pelo *WhatsApp*, e com os funcionários da *Uber* é bastante impessoal, geralmente via aplicativo e por *e-mail*.

Descobriu-se, ainda, que a falta de interação com a empresa parece incomodar bastante os motoristas, que não contam com a mesma para resolver os problemas no momento em que ocorrem, só posteriormente, *via e-mail*.

Foi demonstrado que os motoristas, de maneira geral, consideram o aplicativo uma ferramenta confiável sob o ponto de vista tecnológico, e que vai avançando na busca por melhorar suporte oferecido. Afirmam que é eficiente na demanda por clientes.

Entretanto, para terminar as conclusões dessa pesquisa, pode-se afirmar que a questão da falta de segurança é umas das descobertas relevantes desse trabalho. Os motoristas queixam-se que os clientes possuem mais segurança no uso do aplicativo, devido às diferenças no processo de cadastramento, uma vez que, enquanto para eles é criterioso, os clientes podem efetuar cadastro sem foto e usar qualquer nome, conforme vários relatos.

Existe uma eterna tensão entre capital e trabalho, forjada nas relações trabalhistas. Como foi trazido no referencial teórico, e confirmado pelos resultados obtidos, os trabalhadores sofrem opressão com o uso intensivo de tecnologia e do capital, dadas as longas jornadas as quais eles se submetem sem qualquer direito ou garantia trabalhista caso ocorra algum acidente, por exemplo. É interessante para a empresa que eles trabalhem sendo taxados em 25% (vinte e cinco por cento) de cada corrida e acreditem que trabalham de forma autônoma.

Outrossim, há o lado positivo, visto que, de outra maneira, não haveria, na maioria dos casos, outra forma de se auferir renda para o sustento do lar, como revelado em vários relatos desses trabalhadores.

Acredita-se que, com as conclusões acima, conseguiu-se revelar quais as características das relações de trabalho advindas com o uso do aplicativo *Uber* na cidade de João Pessoa, sob o ponto de vista dos motoristas.

No que diz respeito às limitações da pesquisa, ressalta-se o curto espaço de tempo, pois, durante esse processo, não houve tempo suficiente para que análises ainda mais aprofundadas fossem executadas. Essa dissertação focou apenas em um aplicativo de celular, diante de vários no mercado que também fazem o mesmo serviço, foi uma limitação encontrada até para resolver a questão do pouco tempo. Por ser um estudo pioneiro, não foi possível comparar com outras pesquisas que versem sobre as novas tecnologias e seus impactos nas relações de trabalho.

Como indicação para pesquisas futuras, sugere-se que sejam feitas pesquisas que possam revelar o impacto dessa exaustiva jornada de trabalho, do ponto de vista físico, emocional e familiar, na vida dos motoristas. Outra sugestão diz respeito ao estudo de outros

aplicativos para celular que permitem que as pessoas trabalhem, pois existem vários, e seria interessante mapeá-los e estudar as implicações para as relações do trabalho. Outra sugestão é que sejam feitas pesquisas com o objetivo de descobrir formas de redução dos perigos da profissão de motorista da *Uber*, já que esse foi um medo amplamente relatado. Para finalizar, é importante que futuras pesquisas possam aumentar a área geográfica pesquisada para, assim, promover uma visão mais ampla do fenômeno estudado.

REFERÊNCIAS

ACEVEDO, D. *Regulating employment relationships in the sharing economy: Employee Rights and Employment Policy Journal*. Disponível em: <https://www.academia.edu/15516729/Regulating_Employment_Relationships_in_the_Sharing_Economy?auto=download>. Acesso em: 7 de Janeiro de 2018. *University of Pennsylvania Law School*, 2015.

ABRAHÃO, J. I.; TORRES, C.C. **Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade**. Produção. São Paulo, v. 14, n. 3, p. 67-76, set./dez. 2004.

ABREU, W.; FERREIRA, K. M.; MÉXAS, M.P.; MELLO, P.L. Economia compartilhada e consumo colaborativo: uma revisão da literatura. Área temática: Inovação e Propriedade Intelectual. In: XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão & III INOVARSE – Responsabilidade Social Aplicada. **Anais...** Rio de Janeiro 29 e 30 de Setembro de 2016. Disponível em < <http://www.inovarse.org/node/4361> > Acesso em: 7 de Setembro de 2017. 2016.

ALBANO, C. S. **Problemas e ações na adoção de novas tecnologias de informação: um estudo em cooperativas agropecuárias do Rio Grande do Sul**. p.122. Dissertação (Mestrado PPGA/EA/UFRGS). Porto Alegre: UFRGS, 2001.

BAJOIT, G.; FRANSSEN, A. O trabalho, busca de sentido. **Revista Brasileira de Educação**. mai/jun/jul/ago 1997 Nº 5 - set/out/nov/dez 1997 Nº 6. Rio de Janeiro, 1997.

BALDIN, N.; MUNHOZ, E.M. B. Educação Ambiental Comunitária: Uma experiência com a técnica de pesquisa Snowball. **Revista eletrônica do Mestrado em Educação Ambiental**. FURG, 27(1), 46-60. 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Martins Fontes, 1977.

_____. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BERKUN, S. *The myths of innovation*. Canadá: O'Reilly Media, 2007.

BÊRNI, D. D. A.; ABEGG, C.; MARQUETTI, A. Como fazer levantamento de dados. In: BÊRNI, D. D. A. e FERNANDEZ, B. P. M. (Ed.). **Métodos e técnicas de pesquisa: modelando as ciências empresariais**. cap. 6, p.173-210. São Paulo: Saraiva, 2012

BETIOL, M. I. S. Análise exploratória sobre “Os sentidos do trabalho” em duas visões: Região Metropolitana de São Paulo e Região Parisiense. In: encontro da associação nacional

de pós-graduação e pesquisa em administração, 2006. Salvador. **Anais...** Salvador: ANPAD, 2006. I CD-ROM. 2006.

BOLTANSKI, I. CHIAPELLO, E. **O novo espírito do capitalismo**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

BOTSMAN, R.; ROGERS, R. **O Que É Meu É Seu: Como o Consumo Colaborativo Vai Mudar o Nosso Mundo**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de Maio de 1943. Consolidação das Leis do Trabalho. **Diário Oficial da União**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/De15452.htm>. Acesso em: 07 de setembro de 2017. 1943.

BRASIL. Lei nº 13.640. de 26 de março de 2018. **Diário Oficial da União**. Regulamenta o Transporte Remunerado Privado Individual de Passageiros. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13640.htm>. Acesso em: 07 de julho de 2018. 2018.

BURRELL, G.; MORGAN, G. **Sociological Paradigms and Organizational Analysis**. London: Heinemann, 1979.

CACCIAMALI, M. C. **Globalização e processo de informalidade**. São Paulo, Texto para Discussão nº 01/2000. IPE:USP, 2000.

CANÇADO, V.L. CAMPOS, M. Identidade organizacional em diferentes vínculos de trabalho: um estudo de caso. In: HELAL, D. H.; GARCIA, F. C.; HONÓRIO, L.C. (orgs.). **Relações de Poder e Trabalho no Brasil Contemporâneo**. Curitiba: Juruá, 2010.

CARRION, R. M **Reestruturação produtiva, organização e gestão do trabalho na indústria petroquímica: estudo no complexo petroquímico do Rio Grande do Sul**. 1995. Tese (Doutorado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 1995.

CARVALHO, A. M. O impacto da tecnologia no mercado de trabalho e as mudanças no ambiente de produção. **Evidências: Olhares e Pesquisa em Saberes Eduacionais**. v.6, n. 6, p. 153-172. Disponível em: <<http://www.uniaraxa.edu.br/ojs/index.php/evidencia/article/view/215/201>>. Acesso em: 20/07/2018. Araxá, 2010.

CBO. Classificação Brasileira de Ocupações. **Site da internet**. Disponível em: <<http://www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/782305-motorista-de-carro-de-passeio>>. Acesso em: 26 de Janeiro de 2018. 2018.

CHANLAT, J.F. Por uma antropologia da condição humana nas organizações. In: CHANLAT, J.F. (coord). **O Indivíduo na Organização: dimensões esquecidas**. 3ªed. São Paulo: Atlas, 1996.

CODO, W. Um diagnóstico do trabalho (em busca do prazer). In: TAMAYO, A.; BORGES-ANDRADE, J.; CODO, W. (Orgs.) **Trabalho, organização e cultura**. , p.34-55. São Paulo: Cooperativa de Autores Associados, 1987.

CORTES, S. M. V. Como fazer análise qualitativa dos dados. In: BÊRNI, D. D. A. e FERNANDEZ, B. P. M. (Ed.). **Métodos e técnicas de pesquisa: modelando as ciências empresariais**. cap. 10, p.321-364. São Paulo: Saraiva, 2012.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução Magda Lopes; 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DEDECCA, C.S.; MENEZES, W.F. A Informalidade no Mercado de Trabalho Brasileiro: Rendimentos e principais características. **Nexos Econômicos** – CME-UFBA. v. 6, n. 2, dez. 2012.

DEFILLIP, R. ARTHUR, M. B. The boundary less career: a competency-based perspective. **Journal of Organizational Behavior**, v.15, p. 307-324, 1994. Disponível em:<https://www.researchgate.net/profile/Michael_Arthur/publication/242506242_Boundaryless_contexts_and_careers_a_competency-based_perspective/links/547b4fe90cf205d16881c45a/Boundaryless-contexts-and-careers-a-competency-based-perspective.pdf>. Acesso em: 20 de Julho de 2017. 1994.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de Psicopatologia do Trabalho**. São Paulo: Oboré. 5ª. Ed. (1987-1992-2015).

_____. **Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho** (1ª ed., 12ª reimp.). São Paulo: Atlas, 2011.

DELGADO, M. G. **Introdução ao direito do trabalho**. São Paulo: LTr, 2000.

DUNLOP, J.T. **Industrial Relations Systems**. (ed. revista). Boston, HBS Press. 1993.

ELEY, G. **Forjando a democracia: a história da esquerda na Europa**. São Paulo: Editora Perseu Abramo, 2005.

FINANCIAL TIMES. *Saudi wealth funds takes \$3.5bn Uber stake*. **Web site..** Disponível em: <<http://www.ft.com/intl/cms/s/0/a7e31c58-282c-11e6-8b18-91555f2f4fde.html#axzz4B1TxzL3z>>. Acesso em: 8 set. 2017. 2016.

FREITAS, M. E. **Cultura Organizacional: identidade sedução e carisma?** Rio de Janeiro: FGV, 2000.

FERRAZ, D. L.; BIASOTTO, L. D.; TONON, L. A centralidade do trabalho no processo de construção da identidade: um estudo com membros dos movimentos dos trabalhadores desempregados. In: HELAL, D. H.; GARCIA, F. C.; HONÓRIO, L.C. (orgs.). **Relações de Poder e Trabalho no Brasil Contemporâneo**. Curitiba: Juruá, 2010.

GELDENHUYS, M.; LABA, K.; VENTER, C. M.. *Meaningful work, work engagement and organizational commitment*. **AS Journal of Industrial Psychology**, v. 40, n. 1, p. 1-10, 2014.. Disponível em <Doi: <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v40i1.1098>>. Acesso em 15/07/2018. 2014.

GODOI C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. (Orgs.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2010.

GODOI, C. K.; MATTOS, P. L. C. L. de. Entrevista qualitativa: instrumento de pesquisa e evento dialógico. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: Paradigmas, Estratégias e Métodos**. Cap. 10. p. 301-320. São Paulo: Saraiva, 2010.

GODOY, A. S. Estudo de caso qualitativo. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: Paradigmas, Estratégias e Métodos**. São Paulo: Saraiva, 2010. Cap. 4. p. 115-144.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. 12ed. Rio de Janeiro: Record, 2011.

GONÇALVES, J. E. L. A tecnologia e a realização do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**. v.1, n.33, p.106-121, jan/fev. São Paulo, 1993.

GONÇALVES, C. L. R. **As Plataformas de e-hailing presentes no ecossistema de mobilidade urbana no Brasil: um estudo de múltiplos casos**. 2016. p.188. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto COPPEAD de Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração. Rio de Janeiro, 2016.

GOUNET, T. **Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel**. São Paulo: Boitempo, 1999.

HACKMAN, J.; OLDHAN, G. R. *Development of job diagnostic survey*. **Journal of Applied Psychology**, 60(2), 159-170. 1975.

HARVEY, D. **Condição Pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1994.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**. Terceiro Trimestre de 2018. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23029-pnad-continua-tri-desocupacao-permanece-estavel-em-21-das-27-unidades-da-federacao>>. Acesso em: 20 de Novembro de 2018. 2018.

JOVCHELOVICH, S.; BAUER M. **Entrevista Narrativa**. In: Bauer MW, Gaskell G. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. Petrópolis: Vozes; 2002.

KEPLER, J. **O que você deve saber sobre a nova Economia Compartilhada?** *Web site*. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-que-voce-deve-saber-sobre-a-nova-economia-compartilhada/91351/>>. Acesso em: 07 set. 2017. 2015.

KRAMER, J. C. **A Economia Compartilhada e a Uberização do trabalho: Utopias do Nosso Tempo?** p. 121. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Paraná. Curso de Pós-Graduação em Direito. Setor de Ciências Jurídicas, da Universidade Federal do Paraná, 2017.

LEITE, M. P. **O futuro do trabalho: novas tecnologias e subjetividade operária**. São Paulo: Scritta, 1994.

LOSCOCO, K ; KALLEBERG, A. *Age and the Meaning of Work in the United States and Japan*. **Social Forces**, v. 67, n.2, p. 337-356. 1988.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2005.

MARTINS, S. P. **Direito do Trabalho**. São Paulo, 24ª Ed., São Paulo: Atlas, 2008.

MARX, K. **O Capital**. Vol. 2. 3ª edição, São Paulo: Nova Cultural, 1988.

MERRIAM, S. B. **Qualitative Research: A guide to design and implementation, Revised and Expanded from Qualitative research and case study applications in education**. San Francisco: Jossey-Bass, 2009.

MICHAELIS. **Moderno dicionário da língua portuguesa**. Disponível em: < <https://michaelis.uol.com.br/> >. Acesso em: 25 de julho de 2018. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 2018. 2018.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**. v. 22, n. 37, p. 7-32. Porto Alegre, 1999.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas - RAE**. São Paulo, v. 41, n.3, p. 8-19, jul/set, 2001.

_____. *The meaning of work in modern times. In. Conference. 10th World Congress on Human Resources Management*. Rio de Janeiro, Brazil, August, 20th, 2004.

MOW, International Research Team. *The Meaning of Working*. London: Academic Press, 1987.

OCDE. Organização para Cooperação Econômica e Desenvolvimento. **Manual de Oslo**. Disponível em: < <https://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf> >. Acesso em: 20 de fevereiro de 2018. Traduzido pela FINEP. Rio de Janeiro, 2004.

OLIVEIRA, S.R. **Os sentidos do trabalho para os dentistas filiados à Uniodonto**. 2004. p.143. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). *Decent Work and the informal economy, International Labour Conference 90th session*. Geneva: ILO, 2002.

_____. **A OIT e a Economia Informal**. Escritório da OIT em Lisboa, 2006.

PAIVA JÚNIOR, F. G.; LEÃO, A. L. M. S.; MELLO, S. C. B. Validade e confiabilidade na pesquisa qualitativa em Administração. **Revista de Ciências da Administração**. v. 13, n. 31, p. 190-209. 2011.

PASCHOAL, A. S.; LUMIKOSKI, A. C.; BUENO, B. S.; SOUZA, C. T. M. Economia Informal: desafios ao estabelecimento de padrões de trabalho decente. In: ARAÚJO, R. S. et al. (Org.). **Indivíduo, Sociedade e Autonomia: caminhos para a dignidade humana**. Brasília: Editora da UNB, 2013.

PEREIRA, D. **Análise do modelo canvas de empresas modelo de negócio do Uber**. 28 jun 2016. Disponível em: <<https://analistamodelosdenegocios.com.br/modelo-de-negocio-do-uber>>. Acesso em: 08 Setembro de 2017. 2016.

POLANYI, K. **A Grande Transformação**: as origens de nossa época. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1980.

PROCHNO, P. **Web Site da Uber**. Disponível em: <<https://newsroom.uber.com/brazil/fatos-e-dados-sobre-uber/>>. Acesso em: 20 Setembro de 2017. 2017.

QUEY, R. *Toward a Definition of Work*. American Counseling Association. November. 1968.

RIBEIRO, M.V; LUZ, T.R. O sentido do trabalho os trabalhadores de organizações não governamentais. In: HELAL, D. H.; GARCIA, F. C.; HONÓRIO, L.C. (orgs.). **Relações de Poder e Trabalho no Brasil Contemporâneo**. Curitiba: Juruá, 2010.

RIFKIN, J. *The age of access*: The new culture of hypercapitalism, where all of life is a paid-for experience. Pensilvânia: Wharton School Executive Education, 2001.

RODRIGUES, S. B. A Informática na organização e no trabalho. **Revista de Administração de Empresas**. RAE v.28, n. 3, p.43-50, Jul/ Set. São Paulo, 1988.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 3 ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANTOS, A.C.B.; NEPOMUCENO, L.H. Tecnologia, processo de trabalho, controle, subjetividade: crítica das intervenções tecnológicas no locus de trabalho. In: HELAL, D. H.; GARCIA, F. C.; HONÓRIO, L.C. (orgs.). **Relações de Poder e Trabalho no Brasil Contemporâneo**. Curitiba: Juruá, 2010.

SARAIVA, L.A. S.; FERREIRA, J.A.; COIMBRA, K. E. R. Relações de trabalho em empresas terceirizadas sob a ótica dos trabalhadores: um estudo no setor de mineração. **RGO. REVISTA GESTÃO ORGANIZACIONAL**. Vol. 5 - n. 2 – jul./dez. 2012.

SARAIVA, L. A. S.; SANTOS, A. V. Estratégias de poder de trabalhadores industriais. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 12, n. 4, p. 15-43, jul./ago. 2011.

SCHOR, J. *Debating the sharing economy*. **Great Transition Initiative**. Disponível em: <<http://greattransition.org/publication/debating-the-sharing-economy>> . Acesso em: 15 Set. de 2017. 2014.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter**: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Tradução Marcos Santarrita. 6ª Edição. Rio de Janeiro: Record, 2002.

SHIRKY, C. L. A. Y. **Lá vem todo mundo**: o poder de organizar sem organizações. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

TANZI, V. *The Shadow Economy, its Causes and its Consequences*. **International Seminar on the Shadow Economy Index in Brazil**. Brazilian Institute of Ethics in Competition. Rio de Janeiro, 2002.

TELÉSFORO, R. L. **Uber**: inovação disruptiva e ciclos de intervenção regulatória. Dissertação de Mestrado - Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas. p.31. 2016. Rio de Janeiro: FGV, 2016.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Managing Innovation**: integrating technological market and organizational change. 3. Ed. England, West Sussex, England: John Wiley and Sons, 2005.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. Sentidos e Significados do Trabalho: Explorando Conceitos, Variáveis e Estudos Empíricos Brasileiros. **Psicologia & Sociedade**. V.19, Edição Especial, p. 38–46. 2007.

UBER. **Web site**. Disponível em: < <https://www.uber.com/pt-BR/>>. Acesso em 07 de Setembro de 2017. 2017.

_____. **Web site**. Disponível em: < <https://www.uber.com/pt-BR/about/how-does-uber-work/>>. Acesso em 07 de Novembro de 2018. 2018.

VIANNA, L. W. **Liberalismo e sindicato no Brasil**. 2ª edição. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

WEIL, A. G.; NOGUEIRA, M. G. Os (re) Significados da Informalidade da Informalidade no Mundo do Trabalho Contemporâneo. **Trabalho Necessário**. Disponível em: < <http://periodicos.uff.br/trabalhonecessario/article/viewFile/9609/6730>>. Acesso em 20 de julho de 2018. p. 41-42. Ano 14, nº 24. 2016.

WESSEL, M. *Making sense of Uber's \$40 billion valuation*. Disponível em: <<https://hbr.org/2014/12/making-sense-of-ubers-40-billion-valuation>>. Acesso em: 10/09/2017. **Harvard Business Review**, v. 10. 2014.

WRZESNIEWSKI, A; DUTTON, J; DEBEBE, G. *Intepersonal Sensemaking and the meaning of work*. **Research in Organizational Behavior Research in Organizational Behavior**, v. 25, p. 93–135. 2003.

WÜNSCH, P.R.; MENDES, J. M. R. O Trabalho no Contexto da Reestruturação Produtiva: determinações históricas e a relação com a saúde. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 291 - 302, ago./dez. 2015.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Usei a definição de Patton (1999) apud Godoi e Mattos (2006, p.304) quando afirmam que “a entrevista padronizada aberta, é caracterizada por uma lista de perguntas ordenadas e redigidas por igual para todos os entrevistados, porém, de resposta aberta”. Com isso, passo às perguntas relacionadas a seus objetivos.

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA	
PERGUNTA	OBJETIVO
1. Como e por que você começou a trabalhar na <i>Uber</i> ?	Objetivo Específico 1
2. Como é seu dia a dia no trabalho?	Objetivo Específico 1
3. Você possui outra ocupação fora a <i>Uber</i> ?	Objetivo Específico 1
4. Seu carro é próprio ou alugado?	Objetivo Específico 1
5. Qual o significado do seu trabalho na <i>Uber</i> ? Explique.	Objetivo Específico 2
6. Você se sente realizado trabalhando com a <i>Uber</i> ?	Objetivo Específico 2
7. Você acha financeiramente vantajoso trabalhar com a <i>Uber</i> ?	Objetivo Específico 1
8. Você busca trabalho em outras empresas?	Objetivo Específico 1
9. Explique a relação da <i>Uber</i> com você. Como eles acompanham o seu trabalho? Existe algum tipo de apoio ao motorista? Se sim, qual?	Objetivo Específico 3
10. A <i>Uber</i> dá total liberdade para você trabalhar onde e como quiser?	Objetivo Específico 3
11. Vocês possuem algum tipo de organização formal ou informal para lutarem por melhorias? Se sim, qual?	Objetivo Específico 4
12. Você acha que estaria trabalhando sem essa nova tecnologia?	Objetivo Específico 1
13. Existe algum tipo de relacionamento interpessoal, com clientes, outros motoristas ou com os funcionários da <i>Uber</i> ?	Objetivo Específico 4
14. Qual seu grau de instrução, idade e renda aproximada?	Objetivo Específico 1
15. Qual o horário mais frequente que você trabalha?	Objetivo Específico 1
16. De maneira geral, você acha que a tecnologia da <i>Uber</i> fornece plenas condições para você desenvolver seu trabalho? Explique.	Objetivo Específico 4

APÊNDICE B

TERMO DE COMPROMISSO DE PESQUISA



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB

Programa de Pós-Graduação em Administração

Mestrado em Administração

TERMO DE COMPROMISSO DE PESQUISA

Eu, Heron Barroso Barbosa, aluno regular do Mestrado em Administração pelo PPGA/UFPB, matrícula 2017001254, considerando a coleta e análise de dados para a pesquisa intitulada "Relações de Trabalho e Novas Tecnologias: um estudo sobre os motoristas do aplicativo Uber em João Pessoa", venho firmar os seguintes compromissos:

1 – A identidade e os dados que serão coletados em qualquer formato (áudios, vídeos, textos e afins) serão mantidos em TOTAL SIGILO;

2 – Somente esse pesquisador terá acesso aos dados coletados.